

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA
TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN STRES KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**



TESIS

**CANDRA DIMAS AJI
204024000133**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2025**

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA
TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN STRES KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**



PROPOSAL TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM)

CANDRA DIMAS AJI

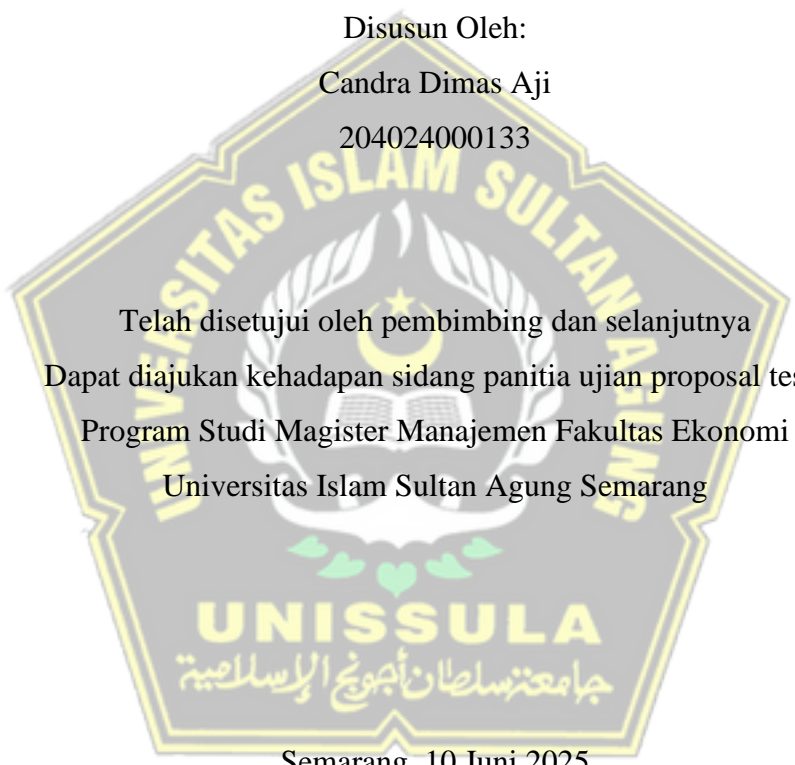
204024000133

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
SEMARANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

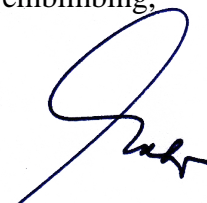
Disusun Oleh:
Candra Dimas Aji
204024000133



Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian proposal tesis
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 10 Juni 2025

Pembimbing,



Prof. Dr. Drs. Mulyana, M.Si

NIK. 210490020

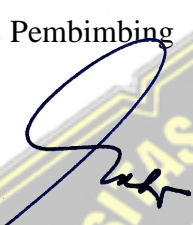
**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA
TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN STRES KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Disusun oleh :
Candra Dimas Aji
204024000133

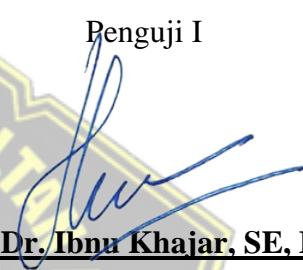
Telah dipertahankan didepan Penguji
Pada tanggal 1 Juli 2025

Susunan Dewan Penguji


Pembimbing

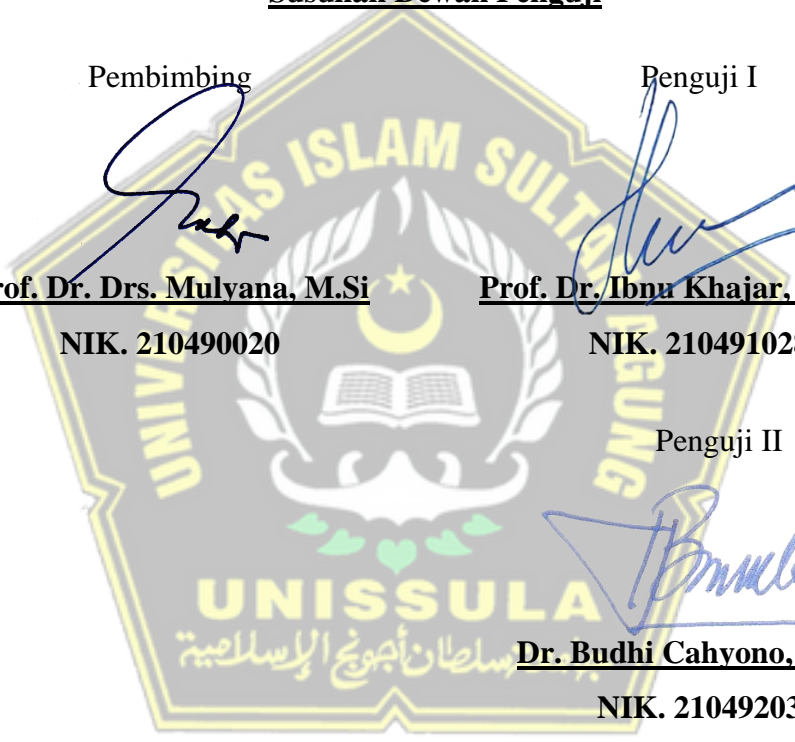

Prof. Dr. Drs. Mulyana, M.Si
NIK. 210490020

Penguji I


Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si
NIK. 210491028

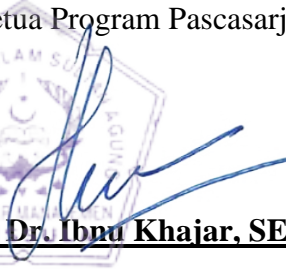
Penguji II

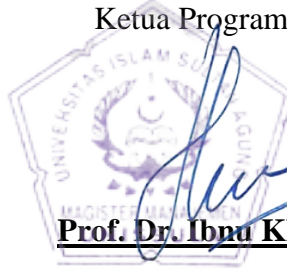

Dr. Budhi Cahyono, SE, M.Si
NIK. 210492030



Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Manajemen
Tanggal 1 Juli 2025

Ketua Program Pascasarjana


Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si
NIK. 210490020



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Candra Dimas Aji
NIM : 204024000133
Program Studi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”. merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Pembimbing

Semarang, 23 Juli 2025

Yang menyatakan,

Prof. Dr. Drs. Mulyana, M.Si

NIK. 210490020

Candra Dimas Aji

NIM. 204024000133

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Candra Dimas Aji
NIM : 204024000133
Program Studi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa tesis dengan judul:

PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 23 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

Candra Dimas Aji
NIM. 204024000133

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya penulis diberikan kemampuan untuk menyelesaikan penelitian tesis yang berjudul “PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING“. Dalam penyelesaian laporan tesis ini tidak lepas dari Do’a Orang Tua serta bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagaipihak yang mendukung, terutama Dosen Pembimbing. Untuk itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Mulyana, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan segenap waktu dan pemikiran untuk membantu, mengarahkan dan memberikan motivasi, serta nasehat yang sangat bermanfaat kepada saya sehingga penelitian tesis ini dapat tersusun dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Heru Sulistyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi program study Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan seluruh ilmu kepada saya selama semester 1-3.
5. Seluruh staff Fakultas Ekonomi program study Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pelayanan yang terbaik.
6. Orang-orang tersayangku, terima kasih atas bantuan dan kesabaran yang telah diberikan untukku serta dukungan yang tiada henti, dan memberikan semangat kepadaku dan memotivasi untuk tetap bertahan dan tetap bersemangat untuk menggapai cita-cita.
7. Teman-teman seperjuangan selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan yang penulis buat baik sengaja maupun tidak disengaja selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Islam Sultan Agung Semarang maupun selama penulisan Tesis ini. Semoga Allah SWT mengampuni segala kesalahan dan menunjukkan jalan yang lurus dan benar kepada kita semua.

Semarang, 23 Juli 2025

Penulis,

Candra Dimas Aji
NIM. 204024000133



ABSTRAK

CANDRA DIMAS AJI, 204024000133, PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Latar belakang penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat turnover intention pada karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul, yang dipengaruhi oleh konflik interpersonal, beban kerja berlebih, dan stres kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap turnover intention dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul. Metode penelitian yang digunakan adalah explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengumpulkan data dari seluruh populasi karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul yang berjumlah 55 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan saturation sampling. Alat ukur yang digunakan terdiri dari kuesioner yang mengukur variabel konflik interpersonal, beban kerja, stres kerja, dan turnover intention. Uji statistik dilakukan untuk menguji validitas, reliabilitas, dan pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh signifikan terhadap stres kerja dan turnover intention. Selain itu, beban kerja juga terbukti mempengaruhi stres kerja dan meningkatkan turnover intention. Stres kerja berperan sebagai mediator yang memperkuat pengaruh kedua variabel tersebut terhadap turnover intention. Temuan ini menunjukkan bahwa baik konflik interpersonal maupun beban kerja yang tinggi dapat memicu stres kerja yang pada akhirnya meningkatkan niat karyawan untuk mengundurkan diri. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar perusahaan melakukan manajemen konflik yang lebih efektif, mengelola beban kerja dengan lebih seimbang, serta menyediakan dukungan psikologis bagi karyawan. Intervensi yang tepat dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan mengurangi turnover intention. Penelitian ini memberikan kontribusi penting untuk pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan pelayanan kesehatan dengan memfokuskan pada kesejahteraan psikologis karyawan.

Kata Kunci: Konflik interpersonal, beban kerja, stres kerja, turnover intention, manajemen konflik, kesejahteraan psikologis.

ABSTRACT

CANDRA DIMAS AJI, 204024000133, THE EFFECT OF INTERPERSONAL CONFLICT AND WORKLOAD ON TURNOVER INTENTION WITH WORK STRESS AS AN INTERVENING VARIABLE

The background of this research is motivated by the high level of turnover intention in employees of PT. Merdeka Cakrawala Unggul, which is affected by interpersonal conflicts, excessive workload, and work stress. This study aims to analyze the influence of interpersonal conflict and workload on turnover intention with work stress as an intervening variable in employees of PT. Merdeka Cakrawala Unggul. The research method used is explanatory research with a quantitative approach. This study collected data from the entire employee population of PT. Merdeka Cakrawala Unggul which totals 55 people. The sampling technique used saturation sampling. The measurement tool used consisted of a questionnaire that measured variables of interpersonal conflict, workload, work stress, and turnover intention. Statistical tests are carried out to test the validity, reliability, and influence between variables. The results of the study show that interpersonal conflicts have a significant effect on work stress and turnover intention. In addition, workload has also been shown to affect work stress and increase turnover intention. Work stress acts as a mediator that strengthens the influence of these two variables on turnover intention. These findings suggest that both interpersonal conflict and high workloads can trigger work stress which ultimately increases employees' intention to quit. Based on the results of this study, it is recommended that companies carry out more effective conflict management, manage workloads more evenly, and provide psychological support for employees. Proper interventions can help create a more harmonious work environment and reduce turnover intention. This research makes an important contribution to human resource management in healthcare companies by focusing on the psychological well-being of employees.

Keywords: *Interpersonal conflict, workload, work stress, turnover intention, conflict management, psychological well-being.*

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	5
2.1 Konflik Interpersonal	5
2.2 Beban Kerja.....	8
2.3. Turnover Intention.....	11

2.4	Stres Kerja	15
2.5	Pengemangan Hipotesis	20
2.5.1	Pengaruh Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja	20
2.5.2	Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja.....	21
2.5.3	Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Turnover Intention .	21
2.5.4	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention.....	22
2.5.5.	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention	23
2.6	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.2.1	Populasi Penelitian.....	25
3.2.2	Sampel Penelitian.....	25
3.3	Teknik Sampling	26
3.4	Metode Pengumpulan Data	26
3.5	Variabel dan Pengukuran	27
3.5.1	Variabel Independent (Bebas)	27
3.5.2	Variabel Dependen (Terikat).....	27
3.5.3	Skala Pengukuran	28
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas	29
3.7	Analisis Data	30
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	30
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	31

3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.7.5 Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Data	36
4.1.1 Gambaran Karakteristik Responden	36
4.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	37
4.1.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
4.1.2 Deskripsi Variabel	39
4.1.2.1 Gambaran Data Hasil Konflik Interpersonal	39
4.1.2.2 Gambaran Data Hasil Beban Kerja.....	42
4.1.2.3 Gambaran Data Hasil Stress Kerja	44
4.1.2.4 Gambaran Data Hasil Turnover Intentions	47
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	49
4.2.1 Uji Validitas.....	49
4.2.2 Uji Reabilitas	51
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	52
4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	54
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
4.4 Hasil Uji Hipotesis	57
4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57

4.4.2 Hasil Uji t.....	59
4.4.3 Hasil Uji f.....	61
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.5 Pembahasan.....	64
4.5.1 Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul.....	64
4.5.2 Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul.....	66
4.5.3 Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul.....	68
4.5.4 Beban Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul.....	71
4.5.5 Stres Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul.....	73
BAB V PENUTUP.....	76
5.1. Simpulan.....	76
5.2. Implikasi Manajerial.....	76
5.4. Rekomendasi.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Turnover Intention di PT. Merdeka Cakrawala Unggul.....	2
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 2 Ukuran Jawaban Kuesioner	29
Tabel 3. 4 Interpretasi Perhitungan Korelasi	35
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	37
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 4.5 Gambaran Hasil Konflik Interpersonal	39
Tabel 4.6 Gambaran Hasil Beban Kerja	42
Tabel 4.7 Gambaran Hasil Stress Kerja	44
Tabel 4.8 Gambaran Hasil Turnover Intentions.....	47
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Konflik Interpersonal (X1).....	49
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Beban Kerja (X2)	50
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Stress Kerja (X3)	50
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Turnover Intentions (Y).....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Variabel Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Turnover Intention dan Stres Kerja	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja).....	57

Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Turnover Intentions)	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	60
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	61
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	53
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	53
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Tabulasi Penelitian	89
Lampiran 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Lampiran 4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	92
Lampiran 5 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	92
Lampiran 6 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	92
Lampiran 7 Deskripsi Variabel	92
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	97
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinieritas, Heteroskedastisitas)	100
Lampiran 10 Regresi Linier Berganda.....	101
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis (Uji t, Uji f, Uji Koefisien Determinasi R^2)	102
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian.....	120

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) ialah unsur terpenting bersama meraih tujuan suatu perseroan. Tercapainya tujuan perseroan tidak lepas dari orang-orang yang berperan aktif serta dominan dalam seluruh aktivitas organisasi. Sebab manusia adalah perencana, pelaku, dan penentu pencapaian tujuan perseroan. Sumber daya manusia suatu perseroan harus dikelola secara profesional untuk menyeimbangkan kebutuhan karyawan dengan kebutuhan serta kapabilitas perusahaan. Manajemen sumber daya manusia mengacu pada pengelolaan serta penggunaan sumber daya yang ada untuk perorang (karyawan). Untuk mengelola SDM, seluruh eksekutif dan manajer, serta departemen yang bertanggung jawab di bidang SDM harus memiliki pemahaman yang baik tentang topik manajemen SDM. (Suherman et al., 2021) .

Turnover adalah pengunduran diri karyawan secara permanen baik sukarela atau tidak sukarela (Robbins & Judge, 2007). Turnover juga dapat diartikan sebagai jumlah karyawan yang keluar dibagi karyawan yang keluar dan masuk dalam satu tahun dikali seratus persen (Faida, 2010). Turnover dibedakan menjadi dua macam, voluntary turnover yaitu keluarnya karyawan disebabkan karena kehendak individu itu sendiri sedangkan involuntary turnover adalah keluarnya karyawan disebabkan oleh faktor organisasi atau pengunduran diri karena adanya hal mendesak (Judge & Robbins, 2011). Terjadinya turnover diawali dengan adanya turnover intention, yaitu keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Turnover mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa karyawan yang meninggalkan organisasi, sedangkan turnover intention mengarah pada hasil evaluasi individu (Witasari, 2009).

PT. Merdeka Cakrawala Unggul merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Pelayanan Kesehatan Klinik Pratama, Apotek, dan Laboratorium jumlah karyawan sebanyak 55 orang terdiri dari Dokter, Apoteker, Asisten Apoteker, Analis Laboratorium, Bidan, Perawat, Akunting, Tenaga Administrasi, Cleaning Service dan Supir Ambulans. Dalam aktivitas pelayanannya PT. Merdeka

Cakrawala Unggul melakukan Operasional secara 24 Jam setiap hari dan sepanjang tahun. Sistem kerja terbagi menjadi 3 shift dimana shift Satu dimulai pukul 07:00 – 15:00. Shift Kedua dimulai pukul 15:00 – 22.00 dan Shift Ketiga mulai 22:00 hingga 07:00, sehingga membuat beban kerja yang tinggi dan Stres Kerja yang berlebih kepada karyawan walaupun sudah diatur menggunakan sistem kerja secara bergantian (shift). PT Merdeka Cakrawala Unggul juga memberikan fasilitas Mess karyawan sehingga setiap karyawan menempati mess tersebut secara bersama-sama.

Berdasarkan laporan dari mantan karyawan yang telah resign mengatakan hal tersebut yang membuat konflik, beban kerja yang berlebih dan stress kerja rentan terjadi antar individu atau karyawan di diluar jam kerja. Konflik interpersonal, Beban Kerja dan Stres Kerja tersebut sering dilanjutkan kedalam lingkungan pekerjaan sehingga membuat suasana bekerja menjadi kurang kondusif dan mengakibatkan pengaruh negative dalam tujuan perusahaan, karyawan banyak memilih mengundurkan diri, proses pergantian karyawan dalam kurun waktu singkat, hal itu menambah beban kerja tersendiri sebagai karyawan karena kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia sesuai kompetensinya hingga memunculkan angka absensi yang juga tinggi disertai keluhan – keluhan kesehatan lain yang juga terjadi tercatat.

Konflik antarpribadi yang timbul antara pegawai bersama rekan kerja, atau antara pegawai bersama pimpinan perusahaan, bukan hanya disebabkan oleh perbedaan pendapat, namun juga disebabkan oleh perilaku tidak sopan yang diterima pegawai dari pegawai lain, atau ketika pegawai tersebut mungkin karena tindakan yang tidak pantas. Hal ini pun membuat kerja karyawan menjadi tidak maksimal (Endang et al., 2018).

Tabel 1.1 Data Turnover Intention di PT. Merdeka Cakrawala Unggul

	Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Turnover Intention	Persentase Turnover
1	2021	45	7	16%
2	2022	49	9	18%

3	2023	53	11	21%
4	2024	55	14	25%

Berdasarkan data Perusahaan empat tahun terakhir yaitu 2021 – 2024 terjadi tren peningkatan jumlah karyawan yang mengundurkan diri (Turnover Intention). Peningkatan Jumlah Turnover ini membuat penulis ingin menganalisa lebih jauh.

Penelitian-penelitian terdahulu telah meneliti hubungan langsung maupun tidak langsung dari konflik interpersonal, beban kerja terhadap turnover intention. Beberapa peneliti juga telah menganalisis hubungan langsung variabel tersebut, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yue et al. (2005). Penelitian ini meneliti hubungan dari beban kerja terhadap turnover intention. Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention. Hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Mutiasri (2016). Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja tidak berpengaruh terhadap turnover intention. Maka dari penelitian tersebut terdapat kontradiksi atau hasil yang berbeda setiap hubungan variabel, inilah yang menjadi landasan *research gap* pada penelitian ini.

Dari latar belakang tersebut penulis membuat studi yang dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan PT.MCU dengan judul '**Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening PT. Merdeka Cakrawala Unggul**'.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena lapangan, masalah penelitian ini adalah bagaimana menurunkan turnover intention melalui konflik interpersonal, beban kerja dan stres kerja di PT. Merdeka Cakrawala Unggul. Adapun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul ?

2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul ?
3. Apakah Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul ?
4. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul ?
5. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul
2. Untuk mengetahui Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul
3. Untuk mengetahui Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul
4. Untuk mengetahui Beban Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul
5. Untuk mengetahui Stres Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam rangka upaya peningkatan pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia PT. Merdeka Cakrawala Unggul agar terlaksana tujuan perusahaan.
2. Bagi mahasiswa magister manajemen UNISSULA selaku salah satu bahan masukan atau informasi guna meningkatkan bahan perpustakaan yang mampu dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.
3. Dapat menambah wawasan serta menaikkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu serta pengetahuan, perkuliahan ke dalam suatu penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1 Konflik Interpersonal

a. Pengertian Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal berkesinambungan bersama perselisihan antara dua anggota suatu organisasi serta disebabkan oleh perbedaan individu atau sumber daya yang terbatas, ketidakselarasan tindakan antara pihak-pihak yang terlibat (Ayu et al., 2016).

Dana mengatakan konfrontasi antarpribadi merupakan jenis konfrontasi paling sederhana dan jenis konfrontasi paling umum yang terjadi di tempat kerja. Salah satu ciri perselisihan antarpribadi adalah bahwa perhatian harus diberikan tidak hanya pada hasil individual dari tiap-tiap pihak yang terlibat dalam perselisihan tersebut, namun juga pada hasil bersama dari kedua belah pihak (Abdullah & Aril Ahri, 2019).

Suprihanto menyampaikan yakni Konflik interpersonal terjadi ketika satu orang dan orang lain secara pribadi tidak cocok. Suprihanto juga menyatakan bahwa konflik interpersonal dapat terjadi dalam suatu kelompok, antar individu bersama suatu kelompok, atau antar individu anggota kelompok yang berbeda (Endang et al., 2018). Sedangkan pandangan mangkunegara konflik interpersonal ialah pertentangan yang terjadi antara apa yang diinginkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi bersama keyakinan dari apa yang diinginkan. Selajutnya hardjana meyampaikan yakni konflik interpersonal adala perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan bersama lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu(Diniyah et al., 2023).

b. Faktor penyebab terjadinya konflik

Menurut Kabiba et al. (2021) penyebab konflik antara lain: Perbedaan pendapat antar individu, Ini adalah kekuatan perbedaan pandangan di antara karyawan bersama suatu organisasi. Indikator ini diukur oleh rekan kerja dan

responden lain yang pendapatnya sering diungkapkan ketika melakukan pekerjaannya.

- 1) Perbedaan pemikiran, sebab latar belakang budaya lain ialah perbedaan individu bersama individu lain dalam organisasi. Indikator ini ditujukan kepada responden yang mengalami kesulitan bersama mengintegrasikan gagasannya bersama rekan-rekannya yang berasal dari budaya lain.
- 2) Perbedaan kepentingan antar individu, ialah tingkat minat karyawan bersama suatu organisasi dalam menuntaskan suatu tugas. Indikator ini diukur dengan menghindari konflik meskipun terdapat konflik keharusan antar karyawan.
- 3) Perbedaan kepribadian tekanan diri sendiri, Dengan kata lain, tekanan diri yang dialami di tempat kerja merupakan indikator yang mengukur konflik yang ada bersama diri sendiri meskipun ada perbedaan antar rekan kerja.
- 4) Perbedaan kesalahan diri sendiri, Itu adalah kelalaian pribadi yang dilaksanakan di tempat kerja. Indikator ini diukur dari konflik yang ditemukan akibat kesalahan pada pekerjaan.
- 5) Faktor Komunikasi, Besar kecilnya perusahaan dan organisasi secara implisit menimbulkan kesulitan komunikasi yang dapat berujung pada perselisihan.
- 6) Faktor Struktur Organisasi. Konflik sering kali muncul di perusahaan atau institusi besar dalam struktur organisasi yang lebih luas
- 7) Kriteria penilaian prestasi yang saling bertentangan. Konflik mungkin timbul sebab perbedaan evaluasi kinerja terkait perolehan imbalan menimbulkan konflik.
- 8) Persaingan terhadap sumber daya yang langka. Perselisihan sumber daya bukan melahirkan konflik jika sumber daya yang tersedia cukup melimpah untuk digunakan oleh tiap-tiap kelompok sesuai kebutuhan.
- 9) Saling kebergantungan tugas. Ketergantungan tugas terjadi ketika dua kelompok atau kian bergantung satu sama lain agar menuntaskan

suatu tugas. Kemungkinan menaikannya konflik bergantung pada tingkat saling ketergantungan.

- 10) Perbedaan tujuan dan prioritas. Orientasi yang berbeda dari tiap-tiap kelompok mempengaruhi cara tiap-tiap kelompok mencapai tujuannya. Seringkali tujuan tiap-tiap kelompok saling bertentangan.
- 11) Faktor birokratif (lini-staff). Tipe konflik birokrasi yang khas ialah antara fungsi atau kedudukan lini serta staf. Fungsi lini atau otoritas terlibat langsung bersama penciptaan artefak organisasi.

c. Indikator Konflik Interpersonal

Menurut (Abdullah & Aril Ahri, 2019) adanya dua indikator konflik interpersonal di dalam organisasi, yakni:

1) Konflik Interpersonal dengan Pimpinan

Pemimpin mempunyai sikap serta karakteristik yang berbeda-beda bersama organisasi. Ada banyak jenis strategi berbeda yang digunakan para pemimpin untuk mencapai tujuan mereka. Karyawan yang menjalankan strategi yang diterapkan pemimpin mungkin tidak sepaham dengan pemimpin. Perbedaan yang tidak disengaja antara pemimpin dan karyawan tidak sejalan dan dapat melahirkan konflik interpersonal karena pemikiran yang tidak selaras, serta konflik yang muncul adalah keputusan yang menetapkan strategi untuk meraih tujuan organisasi.

2) Konflik Interpersonal dengan Rekan Kerja

Kerja sama tim yang baik bersama rekan-rekan bersama organisasi amat diperlukan untuk meraih pencapaian organisasi. Semua rekan kerja dalam suatu organisasi mempunyai sikap, karakteristik, dan perilaku yang berbeda-beda. Rekan kerja yang mempunyai sikap, sifat, serta perilaku yang baik serta dapat bekerja sama bersama baik dalam tim tentunya akan lebih mudah meraih tujuan jika bekerja sama.

Sebaliknya rekan kerja yang rentan mempunyai sikap, sifat, dan perilaku buruk, tidak mampu serta tidak mau bekerja sama dalam satu tim, justru akan menghambat upaya pencapaian tujuan yang telah

ditetapkan. Perbedaan pandangan bersama rekan kerja dan perilaku sewenang-wenang terhadap diri sendiri dapat menimbulkan konflik interpersonal dengan rekan kerja.

2.2 Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja ialah sekelompok atau total aktivitas yang wajib dituntaskan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan bersama jangka waktu terkait (Padila & Andri, 2022a). Pandangan Astianto & Suprihhadi, beban kerja dapat diartikan selaku perbedaan antara kesanggupan atau kesanggupan pekerja bersama kebutuhan pekerjaan yang wajib mereka hadapi. Beban kerja memicu kinerja pegawai selama upaya kerja serta selalu setelah pekerjaan selesai (Sunarti et al., 2021).

Pandangan Tarwaka, beban kerja ialah kondisi kerja yang memuat uraian pekerjaan yang wajib menuntaskan bersama jangka waktu terkait. Beban kerja ialah agar menetapkan jumlah jam kerja yang diperlukan agar menuntaskan suatu tugas dalam jangka waktu tertentu (Endang et al., 2018). Maka mampu diyakini yakni beban kerja (*workload*) ialah situasi dimana seorang karyawan wajib dituntut agar menuntaskan suatu pekerjaan selaras bersama batas terkait.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Faktor yang mempengaruhi beban kerja bersama studi (Fahamsyah, 2017) yakni :

- 1) Menangani pekerjaan bersama baik indikator ini diukur dari tanggapan responden yang menuntaskan tugas bersama waktu yang disampaikan.
- 2) Penerimaan pemberitaan selaku target indikator ini diukur dari tanggapan responden yang menerima pemberitaan dengan layak.
- 3) Pengambilan Keputusan di Tempat Kerja: Indikator ini mengukur respon responden dalam mengambil keputusan yang tepat di tempat kerja.

- 4) Waktu yang diperlukan untuk menuntaskan tugas ini diukur dari respon responden terhadap pekerjaan tersebut selaras bersama lingkungan kerja yang dikuasainya.
- 5) Standar kerja menurut indikator ini diukur dari daya tanggap responden dalam mengambil keputusan yang tepat dalam bekerja.

Menurut (Maharani & Budianto, 2019) tiga factor utama yang menetapkan beban kerja yakni:

- 1) Faktor tuntutan tugas. Pandangan yang berkesinambungan bersama elemen ini ialah yakni beban kerja mampu ditetapkan dengan menganalisis tugas-tugas yang dilaksanakan oleh pekerja. Namun, perbedaan individu wajib selalu dipertimbangkan
- 2) Usaha atau tenaga. Total uang yang dikeluarkan agar suatu pekerjaan mampu menjadi wujud beban kerja yang intuitif dan alami. Namun, seiring meningkatnya kebutuhan tugas, individu mungkin tidak mampu menaikkan upayanya.
- 3) Performansi. Kebanyakan penelitian beban kerja berfokus pada tingkat kinerja yang ingin diraih. Namun, pengukuran kinerja saja tidak mampu menyampaikan matriks beban kerja yang lengkap.

c. Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang berlebihan selalu menimbulkan dampak buruk, menimbulkan reaksi emosional seperti kelelahan fisik dan mental, sakit kepala, gangguan pencernaan, serta frustrasi. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu minim menyebabkan berkurangnya gerak serta kerja sehingga menimbulkan kebosanan. Bosan dengan pekerjaan yang sedang dilakukan atau terlalu sedikit pekerjaan yang harus dilakukan dapat mengakibatkan kurangnya perhatian terhadap tugas, sehingga berpotensi membahayakan pekerja (Abdullah & Aril Ahri, 2019) Beban kerja juga mampu melahirkan dampak negative bagi pegawai, diantaranya :

- 1) Kualitas Kerja Menurun

Beban kerja yang berlebihan tidak dapat diimbangi bersama keapabilitas sumber daya manusia, dan beban kerja yang berlebihan

menurunkan kualitas kerja akibat kelelahan fisik, serta mengakibatkan menurunnya konsentrasi, pemantauan diri, dan berkurangnya ketelitian kerja sehingga menyulitkan pekerjaan memenuhi standar menghilang.(Suherman et al., 2021).

2) Keluhan Pelanggan

Ketidakpuasan konsumen terjadi sebab hasil pekerjaan yakni pelayanan yang diterima tidak selaras kemauan. Waktu tunggu yang lama, pelayanan yang kurang nikmatinya, dll. (Dedy et al., 2022)

3) Kenaikan Tingkat Absensi

Terlalu banyak pekerjaan mampu menimbulkan karyawan total lelah atau sakit. Hal ini dapat menyebabkan tingkat ketidakhadiran yang tinggi, yang berdampak negatif terhadap kelancaran fungsi organisasi dan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

d. Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja disampaikan oleh (Kurniati & Mardianti, 2021) meliputi yakni :

1) Target Yang Harus Dicapai

Pandangan pribadi tentang skala tujuan tugas yang diberikan untuk menyelesaikan tugas, termasuk desain, pencetakan, penyelesaian akhir, dll. Pandangan tentang hasil pekerjaan yang wajib dituntaskan bersama jangka waktu terkait.

2) Kondisi Pekerjaan

Bagaimana individu mengelola situasi kerjanya, misalnya, mengatasi keadaan yang tidak terduga, seperti mengambil keputusan cepat saat mengerjakan barang, merusak mesin produksi, atau melakukan pekerjaan tambahan di luar jam yang ditentukan. Termasuk apa yang Anda lihat.

3) Standar Pekerjaan

Kesan yang dipunyai seseorang terhadap pekerjaannya. contohnya saja emosi yang muncul terhadap banyaknya pekerjaan yang wajib dituntaskan kurun waktu terkait.

2.3. Turnover Intention

a). Pengertian *Turnover Intention*

Turnover Intention adalah keinginan untuk berpindah pekerjaan atau keinginan untuk keluar dari suatu organisasi dalam bentuk berhenti kerja atau pindah ke organisasi lain karena tidak merasa nyaman dan berkeinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi. Pada dasarnya sikap individu yang mempunyai keinginan untuk keluar dari suatu organisasi adalah hal yang umum. *Turnover intention* adalah tindakan akhir yang akan diambil oleh individu untuk keluar dari organisasi dikarenakan faktor-faktor yang mendorong individu tersebut berkeinginan untuk keluar dari organisasi.

Turnover intention menurut Robbins dan Judge (2013) yang terjadi pada individu didalam organisasi menggambarkan perasaan individu untuk keluar, mencari pekerjaan di tempat lain dan keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaan. Turnover intention (intensi keluar) adalah kecenderungan perasaan individu atau niat individu yang memiliki keinginan untuk berhenti dari pekerjaannya.

Menurut Wickramasinghe (Pratiwi dan Riyono, 2017) menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti dari organisasi secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Menurut Cotton dan Tuttle dalam jurnal (Sandy, 2019) memaparkan bahwa *turnover intention* mengacu pada persepsi seseorang apakah orang tersebut tetap tinggal/bekerja di perusahaan atau meninggalkan perusahaan tempat dia bekerja. Dapat juga dikatakan bahwa *turnover intention* adalah kemauan atau keinginan seorang karyawan berpindah pekerjaan atau keluar dari suatu perusahaan dan berpindah ke perusahaan yang lain untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik karena merasa tidak nyaman.

Sedangkan menurut Mobley (Gunawan dan Andani, 2020) menyatakan bahwa “*turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata”. Kemudian menurut Hartono dalam

(Halimah *et al.*, 2016) menyatakan “*turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan.” *Turnover intention* yang terjadi dalam perusahaan merupakan isu negatif yang dapat memberi dampak pada perusahaan namun apabila perusahaan dapat mengatasinya dengan baik dapat menjadi isu positif bagi perusahaan. *Turnover intention* dapat dijadikan indikator pengambilan kebijakan oleh perusahaan.

Dari beberapa pendapat peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa *turnover intention* adalah niat seorang individu untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan karena tidak merasa nyaman di dalam organisasi atau perusahaannya dan berniat untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

b. Aspek-Aspek *Turnover Intention*

Menurut Fishbein dan Ajzen (Ramdhani, 2016) mengemukakan aspek-aspek dalam *turnover intention* meliputi :

1. Aspek sikap pribadi, merupakan dorongan, pikiran dan keinginan untuk melakukan atau tidak melakukan *turnover* yang dipengaruhi oleh keyakinan positif dari dalam diri orang yang melakukan *turnover* sebagai akibat dari perilaku *turnover* tersebut.
2. Aspek norma subjektif, merupakan dorongan, pikiran dan keyakinan melakukan atau tidak melakukan pindah kerja yang dipengaruhi oleh norma dalam meninggalkan pekerjaan. Jadi, intensi *turnover* ini baru sebatas keinginan atau niatan individu untuk meninggalkan perusahaan atau organisasi, belum pada tahap realisasi lingkungan sosial (berisi pengaruh dan tekanan dari lingkungan sosial).
3. Aspek kontrol perilaku, melibatkan dua aspek, yaitu internal dan eksternal.

Aspek internal meliputi informasi, ketrampilan, dan kemampuan individu untuk melaksanakan perilakunya, sedangkan aspek eksternal meliputi hal-hal yang menghalangi individu untuk melakukan kegiatan, seperti ketergantungan individu pada orang lain dan kesempatan.

c. Faktor-Faktor *Turnover Intention*

Menurut Mobley et al (Fuhasari, 2016) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan pindah kerja (*turnover intention*) adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Individu

Perusahaan adalah wadah yang memiliki tujuan yang ditentukan secara bersama oleh orang-orang yang terlibat didalamnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan adanya interaksi yang berkesinambungan dari unsur-unsur perusahaan. Karakter individu yang memengaruhi keinginan pindah kerja antara lain seperti umur, pendidikan, status perkawinan.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun sosial. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, konstruksi, bangunan, dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya, dan kualitas kehidupan kerjanya.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi beban kerja. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan perusahaan meliputi kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.

4. Komitmen organisasi

Perkembangan selanjutnya dalam studi *intention to leave* memasukkan konstruk komitmen organisasional sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu kepada keseluruhan perusahaan, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan.

d. Indikator *Turnover Intention*

Menurut Mobley (Halimah *et al.*, 2016) mengemukakan, ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu :

1. Memikirkan untuk keluar (*thinking of quitting*). Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian saat karyawan merasa seperti diperlakukan tidak adil, maka terlintas dalam pikiran mereka untuk keluar dari perusahaan. Hal ini mengidentifikasikan bahwa perlakuan yang tidak adil akan merangsang karyawan berpikir untuk keluar dari perusahaan. Pada indikator ini diukur dengan beberapa level yaitu, keadilan, keputusan/kebijakan, dan fasilitas pekerjaan.
2. Pencarian alternatif pekerjaan (*intention to search for alternatives*). Ketidakmampuan suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawan dapat memicu karyawan untuk berfikir mencari alternatif pekerjaan pada perusahaan yang lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik. Pada indikator ini diukur dengan beberapa level seperti sistem penggajian, lingkungan kerja, pencarian informasi.
3. Niat untuk keluar (*intention to quit*). Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang dapat memenuhi kebutuhan mereka (adil terhadap karyawan) dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya. Pada indikator ini terdapat 4 level alat ukur yaitu perkembangan karir, beban kerja, kesungguhan bekerja, dan bonus tambahan.

Menurut Harnoto dalam (Sianipar dan Haryanti, 2014) *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan. Indikasi-indikasi tersebut meliputi :

1. Tingginya tingkat absensi karyawan yang memiliki intensi *turnover* biasanya cenderung meningkatkan absensinya, hal itu terjadi karena dalam fase tersebut tingkat tanggung jawab karyawan sudah sangat berkurang dibandingkan sebelumnya.
2. Malas bekerja karyawan yang memiliki intensi *turnover* akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja di tempat lain yang dipandang mampu memenuhi keinginan karyawan tersebut.
3. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja di dalam lingkungan kerja sering dilakukan karyawan yang memiliki *turnover intention*. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.
4. Peningkatan protes terhadap atasan karyawan terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.

2.4 Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Stres ialah respon dari diri seseorang terhadap tantangan fisik ataupun mental yang datang dari dalam atau luar dirinya (Dewi et al., 2022). Sedangkan arti stres yang disampaikan oleh Keith Davis oleh Badeni adalah bahwa stres adalah suatu keadaan ketegangan pada emosi, upaya berpikir, serta keadaan fisik seseorang. Jika berlebihan mampu mengancam kestabilan individu dalam menghadapi lingkungan. Stres mengacu pada keadaan ketegangan emosional pada seseorang yang mengalami gangguan mental/fisik, yang jika berlebihan dapat mengancam kemampuan menghadapi lingkungan (Asike, 2021).

Pandangan Eko Yuliawan, stres mulanya dianggap selaku penyebab terjadinya peristiwa atau problem yang menimbulkan ketegangan serta emosi negatif pada seseorang. Stres kerja ialah ketegangan yang memicu emosi, cara berpikir, serta situasi fisik seseorang. Ketika stres tidak ditangani bersama

baik, seseorang umumnya tidak mampu terlibat aktif baik dengan lingkungan kerja maupun lingkungan eksternal (Qamariah & Fitriawan Syahadat, 2023).

Pandangan Suwatno dan Priansa, stres kerja mempunyai satu atau lebih faktor yang berinteraksi dengan pekerja di tempat kerja dan mengganggu kondisi fisiologis serta perilakunya. Dampak stres kerja bukan selalu negatif. Bersama kata lain, stres kerja mampu menyampaikan dampak yang melahirkan profit bagi perseroan juga. Pada tingkat stres terkait, stres diinginkan mendorong pegawai agar melaksanakan tugasnya sebaik mungkin. Pekerja dan perawat yang mengalami stres kerja menunjukkan perubahan perilaku (Septiana et al., 2018).

Perubahan ini terjadi sebagai upaya mengatasi stres yang dialami. Robbins & Judge membagi akibat stres kerja menjadi tiga jenis: Stres menimbulkan penyakit pada tubuh yang ditandai bersama kenaikan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, serta penyakit jantung. Gejala psikologis yang muncul yakni ketegangan, kecemasan, frustrasi, kebosanan, serta peregangannya (Ellyzar & Yunus, 2017).

Situasi stres seperti itu dapat menimbulkan keluhan. Gejala Perilaku Stres perilaku meluas alterasi produktivitas, ketidakhadiran, serta pergantian pegawai. Dampak lainnya ialah alterasi kebiasaan sehari-hari semacam gangguan makan, minum, serta tidur. Berlandaskan beragam penjabaran di atas maka mampu diambil kesimpulan ialah stres kerja menyebabkan karyawan mengalami gangguan psikis atau fisik ketika menghadapi masalah atau tugas, dan tingkat stres yang tinggi dapat menyusutkan kinerja karyawan. tingkat mampu menaikkan kinerja karyawan (Aziz, 2020).

Padahal, jika stres yang dialami karyawan tidak segera diatasi jadi bisa berdampak buruk bagi pegawai terkait. Pegawai yang terkena stres bisa mengalami sindrom terbakar (burning syndrome), yang merupakan kondisi awal kelelahan mental.

Stres kerja sendiri dapat terjadi ketika terdapat kesenjangan tidak hanya antara kemampuan individu dengan kebutuhan pekerjaannya, namun juga antara pemenuhan kebutuhan individu dengan lingkungan itu sendiri.

b. Gejala-gejala stress kerja

Stres kerja yang dialami oleh individu mempunyai tingkat stress yang berbeda-beda tetapi disampaikan oleh gejala yang sama, (Padila & Andri, 2022) menyatakan adanya tiga gejala penyebab stress, yakni :

1) Gejala fisiologis

Gejala fisiologis berkesinambungan bersama aspek fisik. Studi menyampaikan yakni seseorang yang mengalami stres menjalani alterasi metabolisme tubuh, kenaikan tekanan darah, sesak napas, sakit kepala, penyakit jantung, serta penyakit liver.

2) Gejala psikis

Gejala kejiwaan berkesinambungan bersama aspek psikologis. Orang yang menjalani stres mengalami gejala psikologis semacam ketegangan, kecemasan, gampang tersinggung, bosan, dan gantung diri. Kondisi stres semacam ini bisa menimbulkan ketidakpuasan kerja, kebosanan bersama bekerja, serta sikap menunda-nunda pekerjaan.

3) Gejala perilaku

Stres yang berhubungan bersama perilaku mampu meluas alterasi produktivitas, ketidakhadiran, serta pergantian pegawai. Dampak lain yang terjadi antara lain alterasi kebiasaan gaya hidup sehari-hari, semacam makan, minum alkohol, sulit tidur, berbicara sebelum waktunya, dan bertingkah laku seperti orang cemas. (Rajasa & Suarmanayasa, 2023) menyampaikan yakni stress mampu terlihat dari gejala fisik serta mental.

c. Penyebab Stres Kerja

Terdapat tiga sumber potensial pemicu stress kerja pandangan (Pratama, 2021) ialah berasal yang bersumber dari lingkungan, organisasi serta individu.

1) Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan memicu desain struktural suatu organisasi serta juga bisa memicu tingkat stres pekerja dalam organisasi. Faktor lingkungan yang melahirkan stres kerja antara lain ketidakpastian

ekonomi, politik, serta teknologi.

2) Organisasi

Faktor organisasi meliputi dorongan pekerjaan (jenis pekerjaan, situasi kerja, tempat kerja), dorongan peran (konflik peran, kelebihan peran, ambiguitas peran), serta dorongan interpersonal (kehilangan dukungan sosial dan hubungan interpersonal yang buruk), yang merupakan bentuk tekanan dari orang lain. pekerja Termasuk, struktur organisasi. Bedakan antara status organisasi, tingkat regulasi, pengambilan keputusan, kepemimpinan organisasi, serta tingkat kehidupan organisasi (tingkat pembentukan serta kemunduran organisasi bersifat stres).

3) Individu

Faktor pribadi termasuk problem keluarga, masalah keuangan pribadi, ciri-ciri kepribadian, dll. Masalah keluarga, semacam ikatan buruk bersama pasangan atau anak, atau perceraian, mampu memengaruhi stres di tempat kerja. Masalah keuangan pribadi mencakup berapa banyak yang Anda butuhkan dibandingkan dengan pendapatan yang Anda peroleh.

d. Sumber-sumber Potensial Stres Kerja (Stressor)

Karyawan Sumber potensial stres, atau kian disampaikan juga bersama stressor pandangan (Pratama, 2021) Suatu kondisi atau peristiwa yang bisa melahirkan stres. Stresor yang dibicarakan Harianja bersama Vadeni terkadang dapat terjadi di dalam lingkungan kerja itu sendiri, dan terkadang juga terjadi di luar lingkungan kerja. Stresor dalam lingkungan kerja meliputi beban kerja, konflik peran, kekuasaan yang tidak seimbang, tugas yang bukan jelas, kondisi kerja yang buruk, atasan yang tidak menyenangkan, rekan kerja yang tidak mengembirakan, dan lain-lain. Selanjutnya stressor bersumber dari luar lingkungan kerja, semacam kematian suami atau istri, perceraian, atau kenakalan anak (Benua et al., 2019).

e. Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Stres

Karena semua orang mempunyai cara berbeda dalam menangani stres yang dialaminya ketika mengalami ketidaknyamanan atau kondisi stres, maka

tingkat stres yang dialami orang juga bisa beragam. Bersama hal ini, ada beragam faktor yang mampu mempengaruhi perbedaan tingkat stres antar manusia. Faktor-faktor tersebut menurut (Benua et al., 2019) yakni:

- 1) Persepsi. Persepsi ialah paya dimana individu mengorganisasikan serta menjabarkan kesan-kesan indrawinya dan memberi makna pada lingkungannya. Oleh karena itu, individu yang mempersepsikan kesan sensoriknya terhadap lingkungan secara positif cenderung lebih sedikit mengalami stres dibandingkan individu yang mempersepsikan lingkungan secara negatif.
- 2) Pengalaman menghadapi peristiwa yang menyebabkan stres. Pengalaman bersama menjalani insiden memungkinkan Anda menjalani apa yang harus dilaksanakan ketika menjalani kondisi stres yang mampu menimbulkan stres pada seseorang.
- 3) Kemampuan memprediksi peristiwa penyebab stres. Jika seseorang dapat memprediksi kejadian apa yang bisa menimbulkan stres, maka ia mampu bersiap menghadapi situasi tersebut dan menurunkan tingkat stres.
- 4) Jenis kepribadian (belief in locus of control-internal or external). Ketika dihadapkan pada situasi stres, orang bersama locus of control internal cenderung mempunyai tingkat stres yang kian rendah disandingkan bersama mereka yang mempunyai locus of control eksternal. Hal ini berladaskan pada gagasan yakni orang dengan pengendalian diri internal percaya bahwa mereka mampu mengendalikan situasi, selanjutnya orang bersama pengendalian diri eksternal yakin yakni mereka tidak mampu mengendalikan kondisi.
- 5) Dukungan sosial. Dukungan sosial dari rekan kerja, atasan, dan anggota keluarga mampu menurunkan tingkat stres, sebab orang yang mendapat dorongan sosial di tempat kerja condong merasa lebih nyaman bersama bekerja.
- 6) Permusuhan. Orang yang rentan terhadap kemarahan serta permusuhan tingkat tinggi condong lebih sensitif terhadap stres.

Sebab, ciri-ciri tersebut disebabkan oleh kecurigaan atau ketidakpercayaan terhadap orang lain.

- 7) Kelelahan Hal ini mampu melahirkan stres karena berdampak signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan. Ketika kemampuan kerja pegawai menyusut karena kelelahan maka kapabilitas kerjanya pun menurun sehingga tidak mungkin mencapai standar.
- 8) Pergeseran Kerja. Karena pola kerja terus berubah, maka karyawan harus terus beradaptasi. Beradaptasi dengan tugas baru membutuhkan waktu dan energi, jadi tekanlah karyawan Anda untuk menerimanya.
- 9) Beban Kerja. Beban kerja yang berlebih mampu menimbulkan stres pada karyawan. Hal ini bisa dijumlahkan dari waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan terlalu cepat, jumlah pekerjaan yang melebihi kemampuan karyawan, dan kebutuhan kerja lainnya.
- 10) Kebebasan. Kebebasan yang disampaikan kepada pegawai belum pasti menyenangkan bagi mereka. Bersama beragam kasus, kebebasan dapat membuat karyawan bukan memiliki batasan nyata dalam pekerjaannya, kebingungan mengenai fokus tujuan, dan kurangnya arah dalam pekerjaannya.
- 11) Kesulitan. Keluhan dan kesulitan karyawan perusahaan terkait keuangan pribadi dapat menimbulkan stres pada karyawan yang juga bisa berdampak pada pekerjaan perseroan.

2.5 Pengemangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja

Dalam survei terhadap 85 manajer di Slovenia, ditemukan yakni manajer perempuan mempunyai level stres yang semakin tinggi akibat kendala organisasi serta konflik antarpribadi serta menderita gejala kecemasan yang kian parah disandingkan bersama laki-laki, (Qamariah & Fitriawan Syahadat (2023). Dari hasil penelitian pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja, work imersi, serta kecerdasan sosial

emosional pekerja, ditemukan yakni pekerja sosial perempuan memiliki tingkat kecemasan yang tinggi dibandingkan dengan laki-laki.

H1. Konflik interpersonal berpengaruh pada stres kerja

2.5.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja

Studi Ayu et al. (2016) Survei yang dilaksanakan pada perawat unit gawat darurat di RSUD Kabupaten Semarang menyampaikan yakni terdapat pengaruh beban kerja dan stres kerja bersama kategori kuat. Arah dampaknya positif, maknanya stres meningkat seiring bersama meningkatnya beban kerja.

Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan Mafwidi terkait dampak beban kerja terhadap stres kerja yang menunjukkan yakni stres kerja dipengaruhi oleh beban kerja fisik (subjektif) serta beban kerja mental (subyektif). Melakukan survei tentang stres di kalangan perawat unit penyelamatan darurat di Malaysia (Endang et al., 2018) Akibatnya, mereka mengeluh sakit kepala, nyeri dada, sakit perut, bahkan ada yang melaporkan kehilangan gairah seks.

Responden mengatakan yakni faktor pemicu stres antara lain ketegangan dalam menggunakan peralatan canggih yang amat menimbulkan stres, ketidaknyamanan bekerja bersama karyawan lain, serta minimnya pengalaman kerja darurat. Penelitian Fahamsyah (2017), kelelahan kerja yang ialah gejala fisik stres kerja, maknanya kian berat beban kerja di tempat kerja maka kian tinggi tingkat stres kerja. Kian lanjut diuraikan yakni variabel yang ikatan bersama beban kerja ialah tempat bekerja, jenis pekerjaan, serta beban mental.

H2. Pengaruh Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja

2.5.3 Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Turnover Intention

Penelitian yang dilakukan oleh Hapsari, dkk (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen konflik kerja secara parsial pengaruh terhadap variabel dependen turnover. Nurjaya, dkk (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Rofik, (2021), berdasarkan hasil penelitian konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover

karyawan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara konflik kerja dengan turnover intention, semakin tinggi konflik kerja, maka semakin tinggi juga turnover intention.

Jurnal terkait menjelaskan bukti dampak dari konflik interpersonal terhadap turnover intention (intensi untuk berpindah kerja) pada 215 karyawan yang bekerja di berbagai bank di Pakistan. Ehsan dan Ali (2019) dalam Ali, et al. (2022) berpendapat bahwa di Pakistan sebagian besar karyawan menghadapi depresi yang tinggi dan rasio turnover yang lebih tinggi bahkan di beberapa organisasi jumlahnya lebih dari 11%. Fatima (2016) dalam Ali, et al. (2022) menyoroti akar penyebab depresi kerja dan rasio turnover (keinginan berpindah kerja) sebagian besar muncul karena konflik interpersonal.

H3. Pengaruh Konflik Interpersonal terhadap Turnover Intention

2.5.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention

Menurut Krich (2008) beban kerja adalah permintaan pekerjaan yang ditugaskan pada individu yang melebihi kemampuannya untuk dapat dikerjakannya, meliputi kekurangan waktu dan kemampuan sumber daya. Ahuja (2017) mendefinisikan beban kerja sebagai sejumlah pekerjaan yang dikerjakan melampaui sumber kemampuan yang dimiliki individu.

Beberapa definisi yang telah diuraikan sebelumnya dapat dijelaskan bahwa beban kerja adalah sejumlah pekerjaan yang dikerjakan individu dengan waktu penyelesaian yang terbatas dimana kapasitas pekerjaan tersebut tidak sepadan dengan kemampuan individu. Menurut (Chawla dan Shondi (2011) membandingkan turnover intention yang terjadi hasilnya beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja dan kelelahan kerja memediasi terhadap turnover intention.

Model ini sesuai dengan penelitian Moore (2000) yang menyatakan bahwa kelelahan kerja tidak hanya dipandang sebagai faktor pribadi namun juga faktor pekerjaan. Untuk mengetahui hubungan langsung antara beban kerja terhadap turnover intention, beberapa peneliti juga telah menganalisis

hubungan langsung variabel tersebut, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yue et al. (2005).

Penelitian ini meneliti hubungan dari beban kerja terhadap turnover intention. Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention. Hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Mutiasri (2016). Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja tidak berpengaruh terhadap turnover intention. Penelitian ini memodifikasi penelitian sebelumnya dari Moore (2000) dan Ahuja (2017) dengan menambahkan hubungan langsung antara variabel beban kerja terhadap turnover intention.

H4. Pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention

2.5.5. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention

Penelitian yang dilakukan oleh Kristin, dkk (2022), hasil penelitian menemukan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap turnover intention. Kamis (2021), hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Menurut Usadha (2021), dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan: Stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan.

Prawaty, dkk (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Kurniawaty, dkk (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Nurjaya, dkk (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara stres kerja dengan turnover intention, semakin tinggi stres kerja, maka semakin tinggi turnover intention.

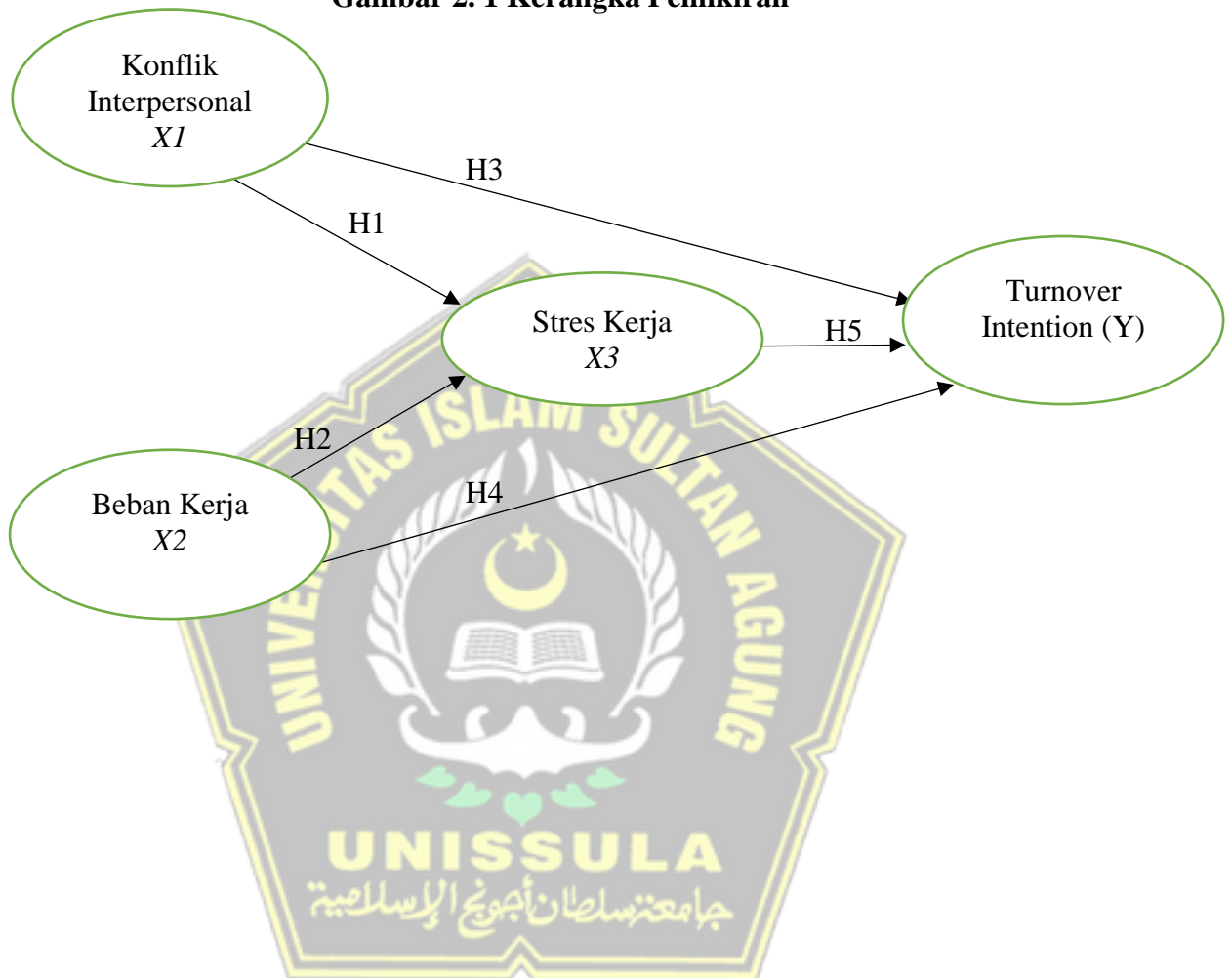
H5. Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention

2.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.6.1 Kerangka Pemikiran

Berlandaskan dari uraian latar belakang, teori serta telaah Pustaka yang diuraikan, jadi mendapat kerangka pemikiran yang dimanfaatkan bersama studi ini dituangkan oleh penulis sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah “*Explanatory Research*” atau penelitian yang bersifat menjelaskan. Menurut Sugiyono (2017), *explanatory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Alasan utama peneliti ini menggunakan metode penelitian explanatory ialah untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis.

Variabel yang digunakan adalah Pengaruh Konflik Internal, Beban Kerja Terhadap Turnover Intention dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Pandangan Sugiyono (2018) populasi ialah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Populasi merupakan keseluruhan kelompok yang masuk dalam ruang lingkup penelitian. Populasi ini terbagi ke dalam dua macam, yakni populasi heterogeny dan populasi homogen (Rijal Fadli, 2021).

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Merdeka Cakrawala Unggul Jl. Mulawarman, Desa Sepaso, Kec. Bengalon, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur. Populasi studi ini ialah 55 orang karyawan di PT. Merdeka Cakrawala Unggul.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel ialah bagian dari karakteristik serta total dari populasi (Sugiyono, 2018). Untuk menarik sifat karakteristik populasi, suatu sampel harus benar-benar mewakili populasinya. Mengingat populasinya kecil, maka

pada penelitian ini peneliti mengambil seluruh sampel karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul. Sampel pada studi ini ialah seluruh karyawan dengan total 55 orang.

3.3 Teknik Sampling

Teknik yang dimanfaatkan yakni *non sampling* yakni pengambilan sampel yang tidak dipilih secara acak. Teknik ini dipilih pada keadaan populasi dengan jumlah sampel yang pasti. Tipe *non probability sampling* yang dipilih yakni *saturation sampling*, yakni teknik pengambilan sampel yang mengambil seluruh populasi agar dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel ini dipilih pada populasi yang jumlahnya tidak banyak dan peneliti ingin membuat generalisasi bersama kesalahan yang amat minim (Sugiyono, 2018). Kriteria sampel bersama studi ini ialah seluruh karyawan perusahaan PT. Merdeka Cakrawala Unggul, sehingga teknik pengambilan sampel menggunakan sensus.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data bersama studi sangat penting agar memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Dalam studi ini, terdapat dua cara yang dimanfaatkan untuk mengumpulkan data, yakni studi pustaka serta kuesioner.

1. Studi Pustaka

Pendekatan ini membantu mengidentifikasi gap pengetahuan yang dapat diisi melalui penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Moleong Studi pustaka ialah metode pengumpulan data yang dilaksanakan bersama mengakses dan mengumpulkan informasi dari beragam sumber literatur semacam buku, jurnal, serta artikel ilmiah yang berkesinambungan bersama topik penelitian. Studi pustaka membantu peneliti dalam memperoleh referensi yang relevan dan mendukung analisis data dalam penelitian (Nina Adlini et al., 2022).

2. Kuesioner

Data primer bersama studi ini dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang dijalankan bersama menyampaikan

beragam pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab. Menurut Bungin(Wahidmurni, 2017) Kuesioner yakni alat pengumpulan data yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden agar mengetahui pendapat, sikap, atau perilaku mereka berhubungan bersama topik studi.

Kedua metode pengumpulan data ini mempunyai peran wajib bersama studi. Studi pustaka membantu peneliti mendapatkan landasan teoritis dan informasi dari penelitian sebelumnya yang relevan. Sementara itu, kuesioner memungkinkan peneliti untuk memperoleh data primer langsung dari responden yang terlibat bersama studi ini. Dengan kombinasi kedua metode ini, peneliti diharapkan dapat mengumpulkan data yang komprehensif dan relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta mencapai tujuan penelitian secara efektif.

3.5 Variabel dan Pengukuran

Variabel studi ialah suatu atribut atau sifat atau angka dari orang, objek atau aktivitas yang memiliki variasi terkait (Sugiyono, 2018).Variabel bersama studi ini terdiri dari variable bebas (independent) serta variable terikat (dependen).

3.5.1 Variabel Independent (Bebas)

Variabel bebas atau biasa disebut juga variabel independen yakni variabel yang dapat memicu variabel terikat atau dapat dikatakan menjadi sebab munculnya variabel terikat. Sehingga, variabel ini sering disebut selaku variabel *stimulus*, *predictor* serta *antecedent* (Sugiyono, 2022).Variabel bebas (variabel X) yang diangkat bersama studi ini ialah konflik interpersonal, beban kerja terhadap turnover intention dengan dengan stres kerja sebagai variable intervening.

3.5.2 Variabel Dependen (Terikat)

Variabel terikat ini ialah variabel yang memicu oleh variabel bebas. Karena variabel ini dipengaruhi variabel bebas, maka biasa juga disampaikan bersama variabel output, konsekuensi atau variabel kriteria (Sugiyono, 2022).Variabel terikat pada studi ini ialah stress kerja (variabel Y).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Konflik Interpersonal (X1)	Konflik interpersonal yakni suatu bentuk konflik yang terjadi antara dua individu dalam suatu organisasi karena adanya perbedaan dalam pola pikir dan pandangan	1. Perbedaan pemikiran/pandangan 2. Perbedaan kepentingan 3. Perbedaan kepribadian 4. Perbedaan kesalahan diri sendiri (Kabiba et al., 2021)	Ordinal
2.	Beban Kerja (X2)	Beban kerja adalah tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada pegawai.	1. Target yang harus dicapai 2. Kondisi Pekerjaan 3. Standar Pekerjaan Putra (2012)	Ordinal
3.	Stres Kerja (X3)	Stres kerja adalah perasaan dalam diri pegawai saat menghadapi peristiwa atau problem yang menimbulkan ketegangan serta emosi negatif dalam diri seseorang.	1. Gejala Fisiologis (gangguan metabolisme, kenaikan tekanan darah, sesak napas, sakit kepala) 2. Gejala Psikis (ketegangan, kecemasan, gampang tersinggung) 3. Gejala Perilaku (minum alkohol, sulit tidur, bertingkah orang cemas) Padila dan Andri (2022)	Ordinal
4.	Turnover Intention (Y)	Turnover intention adalah kemauan atau keinginan seorang karyawan berpindah pekerjaan atau keluar dari suatu perusahaan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik	1. Niat untuk keluar 2. Pencarian Alternatif Pekerjaan 3. Memikirkan untuk keluar 4. Halimah (2016)	Ordinal

3.5.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran ialah peluang yang dimanfaatkan selaku acuan agar mengukur jarak interval antar nilai bersama suatu alat ukur. Tujuannya adalah agar alat ukur tersebut, saat dimanfaatkan bersama pengukuran, dapat menghasilkan data dalam bentuk kuantitatif yang dapat diolah dan dianalisis (Sugiyono, 2022).

Dalam penelitian ini, pendekatan kuesioner bersama memanfaatkan skala Likert digunakan. Pandangan (Sugiyono, 2018), skala Likert berperan

dalam mengukur sikap, pandangan, serta persepsi individu atau kelompok pada fenomena sosial. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan informasi mengenai perasaan atau pandangan seseorang terhadap situasi atau objek tertentu. Selain itu, Sedarmayanti dan Hidayat menjelaskan yakni skala Likert ialah metode umum yang dimanfaatkan agar mengukur sikap, terutama karena sederhananya dalam penggunaan (Rijal Fadli, 2021).

Skala Likert menghadirkan beberapa ragam respon yang biasanya berkisar dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Responden diminta agar memilih salah satu dari kategori tersebut untuk mengindikasikan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang diberikan. Melalui skala ini, informasi terkait sejauh mana responden setuju atau tidak setuju bersama masing-masing seri pertanyaan yang terhubung bersama objek stimulus dapat dihimpun (Rijal Fadli, 2021)

Setiap elemen instrumen yang memanfaatkan skala Likert memiliki gradasi dari amat positif hingga amat negatif. Ini memungkinkan responden agar mengekspresikan pandangan mereka sesuai dengan spektrum respon yang disediakan. Instrumen studi bersama skala Likert umumnya mampu diwujudkan bersama wujud checklist atau pilihan ganda (Sugiyono, 2018).

Tabel 3. 2 Ukuran Jawaban Kuesioner

Pernyataan positif	Pernyataan negative
Sangat Setuju (SS) diberi skor 5	Sangat Setuju (SS) diberi skor 1
Setuju (S) diberi skor 4	Setuju (S) diberi skor 2
Cukup Setuju (CS) diberi skor 3	Cukup Setuju (CS) diberi skor 3
Tidak Setuju (TS) diberi skor 2	Tidak Setuju (TS) diberi skor 4
Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1	Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 5

Sumber : (Sugiyono, 2018)

3.6 Uji Validitas dan Realibilitas

Agar meyakini validitas serta realibilitas kuesioner perlu dijalankan pengujian atas kuesioner bersama memanfaatkan uji validitas serta uji realibilitas.

1) Uji Validitas

Uji validitas instrumen bertujuan agar menyampaikan keabsahan dari instrumen yang dipakai pada studi. Pandangan (Rijal Fadli, 2021) uji validitas ialah suatu indeks yang membuktikan alat ukur terkait benar-benar menjumlahkan apa yang diukur, validitas ini menyangkut akurasi eksperimen. Pengujian validitas dijalankan agar menguji apakah jawaban kuesioner dari responden benar-benar cocok dimanfaatkan bersama studi ini atau tidak.

Pandangan Sugiyono ialah uji validitas bersama studi dimanfaatkan analisis item, yakni mengkorelasikan semua butir bersama skor total yang yakni total dari setiap skor butir (Sugiyono, 2022). Apabila ada item yang bukan tercukupi syarat, maka item tersebut tidak akan diamati lebih lanjut. Syarat tersebut wajib mempunyai kriteria yakni :

- a. Apabila koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka item tersebut diartikan valid.
- b. Apabila koefisien korelasi $r \leq 0,30$ maka item tersebut diartikan tidak valid.

2) Uji Realibilitas

Pandangan (Rijal Fadli, 2021) reliabilitas menyampaikan pada pengertian ialah instrument yang dimanfaatkan bisa menghitung sesuatu yang diukur selaku konsisten dari waktu ke waktu. Instrument yang baik tidak mampu bersifat tendensius atau mengukur responden agar menetapkan jawaban terkait.

Pandangan (Rijal Fadli, 2021) Uji Reliabilitas yakni indikator dari variabel. Suatu kuesioner disampaikan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan ialah konsisten dari waktu ke waktu. Butir kuesioner disampaikan reliabel (layak) apabila cronbach's alpha $> 0,06$ serta disampaikan bukan reliabel jika cronbach's alpha $< 0,06$.

3.7 Analisis Data

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis data pada studi ini memanfaatkan metode Deskriptif Kuantitatif. Metode deskriptif ialah disandingkan antara kenyataan yang

seharusnya bersama teori-teori yang ada ikatannya bersama problemnya guna menarik suatu kesimpulan serta ditabulasikan bersama wujud tabel-tabel distribusi frekuensi (Rijal Fadli, 2021).

Analisis teknis meliputi penyajian data bersama wujud tabel, serta penjumlahan rata-rata, maksimum, serta minimum. Tidak ada tingkat kesalahan karena analisis ini tidak dilakukan secara luas dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan. Teknis analisis studi ini memanfaatkan dua variabel yakni variabel bebas serta variabel terikat. Variabel independen serta dependen dikategorikan berdasarkan total skor responden. Memperoleh total skor responden sesuai dengan kriteria evaluasi seluruh item pernyataan.

Agar menggambarkan data setiap variabel survei, buatlah tabel distribusi frekuensi agar menentukan apakah tingkat (skor) angka yang diperoleh untuk variabel survei termasuk bersama kategori berikut: Untuk mengkategorikan hasil, Penulis tentukan rentang kategori sebagai berikut: 1) Tinggi: Rata-rata skor 4.21 - 5.00, 2) Sedang: Rata-rata skor 3.41 - 4.20, 3) Rendah: Rata-rata skor 1.00 - 3.40.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi yakni salah satu pengujian yang pada dasarnya digunakan sebagai syarat statistik. Menguji asumsi sebelum menguji hipotesis dianggap sebagai salah satu persyaratan penting dalam penelitian kuantitatif. Apabila hasil uji hipotesis tidak sesuai dengan hipotesis, maka timbullah berbagai reaksi. Oleh karena itu, dalam penelitian kuantitatif penting untuk menguji asumsi terlebih dahulu.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bermakna agar menguji apakah residu terstandar bersama model regresi berdistribusi normal. Apabila nilai residu yang dibakukan kira-kira mendekati angka rata-rata, maka angka residu disampapikan berdistribusi normal. Untuk menguji residu maka residu dibakukan dengan menggunakan model regresi berdistribusi

normal yakni model uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Model regresi yang baik mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal.

- 1) Apabila angka relevan (sig.) $> 0,05$ maka, data studi berdistribusi normal
- 2) Apabila relevan (sig.) $< 0,05$ maka, data studi tidak berdistribusi normal

2. Uji Multikolinearitas

Uji ini dilaksanakan agar mengetahui tidaknya korelasi yang signifikan antar variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian multikolinearitas mampu dilaksanakan bersama dua cara yakni dengan memeriksa angka toleransi serta varians faktor inflasi. Pedoman pengambilan keputusan berlandaskan angka toleransi:

- a. apabila angka Tolerance kian banyak dari $> 0,10$ maka, tidak terjadi gejala multikolinieritas pada data yang di uji.
- b. apabila angka Tolerance lebih kecil dari $< 10,00$ maka, tidak terjadi gejala multikolinieritas pada data yang diuji.

Pedoman keputusan berlandaskan angka Variance Inflation Factor (VIF):

- a. apabila angka VIF $< 10,00$ maka, tidak terjadi gejala multikolinieritas pada data yang diuji.
- b. apabila angka VIF $> 10,00$ maka, terjadi gejala multikolinieritas pada data yang uji.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pandangan (Rijal Fadli, 2021) Uji Heterokedastisitas bermakna Menguji apakah variabel confounding error tidak konstan agar seluruh angka variabel independen. Pengujian dilaksanakan bersama menggunakan uji grafis scatterplot, namun hasil pengujian tidak menunjukkan pola yang akurat bersama tersebar di atas atau di bawah nol pada sumbu Y. Artinya variabel-variabel bersama studi ini tidak terdistribusi secara heterogen.

3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Pandangan (Rijal Fadli, 2021) Analisis regresi linier berganda ialah analisis yang bertujuan agar meyakini secara relevan pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen bersama memanfaatkan SPSS versi 26. Persamaan regresi linier berganda ada 2 tahapan:

1. $Y1 = b1X1 + b2X2 + e1$
2. $Y2 = b3X1 + b4X2 + b5 Y1 + e2$

Keterangan :

Y1 = Stres Kerja

Y2 = Turnover intention

b1, b2, b3 = koefisien Regresi

X1 = Konflik Interpersonal

X2 = Beban Kerja

e = Tingkat Kesalahan (error)

Kategori yang dimanfaatkan berlandaskan Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang dilandaskan pada sikap responden terhadap pernyataan tentang konsep atau indikator variabel yang diukur, dan responden diminta menjawab pertanyaan bersama angka yang sudah ditentukan seperti:

Tabel 3.3 Pilihan Jawaban Kuesioner

Untuk Pernyataan Negatif	Untuk Pernyataan Positif
Sangat Setuju (SS) = 1	Sangat Setuju (SS) = 5
Setuju (S) = 2	Setuju (S) = 4
Cukup Setuju (CS) = 3	Cukup Setuju (CS) = 3
Tidak Setuju (TS) = 4	Tidak Setuju (TS) = 2
Sangat Tidak Setuju (STS) = 5	Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Sumber : (Sugiyono, 2018)

Pengolahan data hasil yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner, peneliti memanfaatkan program computer yaitu *Statistic For Product And Service Solution* (SPSS) versi 26.

3.7.5 Uji Hipotesis

1) Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji Statistic t)

Uji signifikansi parsial bermakna agar mengetahui sebanyak besar pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lain tetap. Pengujian dilakukan dua arah bersama level kepercayaan 95%, serta uji tingkat signifikansi dilaksanakan agar memahami dampak hubungan tiap-tiap variabel independen terhadap variabel dependen, dan tingkat relevan ditetapkan sebanyak 5% serta $df. = n - k$. Kriteria pengambilan keputusan yang dimanfaatkan yakni:

- a) Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $v\text{-value} < \alpha$ maka:
 - H_a diterima artinya adanya pengaruh yang relevan.
 - H_0 ditolak artinya tidak adanya pengaruh yang relevan.
- b) Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $v\text{-value} > \alpha$ maka:
 - H_a ditolak artinya tidak adanya pengaruh yang relevan,
 - H_0 diterima artinya adanya pengaruh yang relevan.

2) Uji Secara Simultan (Uji F)

Studi ini memanfaatkan pengujian simultan (uji F) agar menguji H_4 yaitu pengaruh konfrontasi interpersonal (X_1), beban kerja (X_2), terhadap stress kerja (X_3) dan pengaruhnya terhadap Turnover Intention karyawan (Y). Pengujian secara simultan (uji F) dimaksudkan agar meyakini seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Analisis uji F dilaksanakan bersama cara menyandingkan F hitung bersama F tabel, namun sebelum menyandingkan angka F, kita perlu menentukan tingkat keyakinan serta derajat kebebasan $= n - (k + 1)$ sehingga bisa ditetapkan angka kritis. Angka alpha yang dimanfaatkan pada studi ini ialah 0,05. Kriteria keputusan yakni:

- a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F\text{ value} < \alpha$ maka:
 - 1) H_a diterima apabila adanya pengaruh yang relevan,
 - 2) H_0 ditolak apabila tidak adanya pengaruh yang relevan,
- b) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F\text{ value} > \alpha$ maka:
 - 1) H_a ditolak apabila tidak adanya pengaruh yang relevan,
 - 2) H_0 diterima apabila adanya pengaruh yang relevan,

3). Koefisien Determinasi (R^2)

Pandangan (Rijal Fadli, 2021) koefisien determinasi (R^2) yakni alat yang mengukur seberapa banyak suatu model menjabarkan variasi suatu variabel terikat. Angka koefisien determinasinya antara 0 sampai dengan 1. Angka R^2 yang kecil bermakna kapabilitas variabel independen bersama menjabarkan variasi variabel dependen amat terbatas. Angka yang mendekati 1 bermakna variabel independen memberikan hampir seluruh pemberitaan yang dibutuhkan agar memprediksi variabel dependen. Untuk mengetahui kedekatan hubungan atau korelasi antar variabel, lihat bagian yakni:

Tabel 3. 4 Interpretasi Perhitungan Korelasi

Tingkat Keeratan	Interval Koefisien
Korelasi sangat kuat atau sempurna	0.80 – 1.00
Korelasi kuat	0.60 – 0.79
Korelasi sedang	0.40 – 0.59
Korelasi rendah	0.20 – 0.39
Tidak ada korelasi atau korelasi lemah	0.00 – 0.19

Sumber : (Sugiyono, 2022)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Gambaran Karakteristik Responden

4.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data dikumpulkan mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin melalui penyebaran kuesioner, dengan tujuan untuk menganalisis proporsi jumlah responden berdasarkan perbandingan antara laki-laki dan perempuan. Dengan demikian, dapat diketahui jenis kelamin yang paling dominan di antara responden.

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki – Laki	24	43,63%
2	Perempuan	31	56,36%
Jumlah		55	100%

Sumber : Olah data penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 4.1, diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 31 orang (56,36%), sedangkan laki-laki berjumlah 24 orang (43,63%). Distribusi ini menunjukkan bahwa komposisi tenaga kerja di PT. Merdeka Cakrawala Unggul lebih didominasi oleh karyawan perempuan. Kondisi ini dapat memberikan implikasi tersendiri dalam konteks penelitian, mengingat adanya perbedaan persepsi dan respons terhadap konflik, beban kerja, maupun stres kerja antara laki-laki dan perempuan. Karyawan perempuan, dalam beberapa studi, cenderung lebih

sensitif terhadap dinamika interpersonal dan tekanan kerja, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat turnover intention. Oleh karena itu, aspek gender menjadi relevan untuk dianalisis lebih lanjut dalam mengkaji pengaruh variabel-variabel terhadap niat keluar dari pekerjaan.

4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20 – 25	5	9,09%
2	25 – 30	20	36,36%
3	30 – 35	15	27,27%
4	35 – 40	15	27,27%
Jumlah		55	100%

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel 4.2, mayoritas responden berada dalam rentang usia 25–30 tahun, yaitu sebanyak 20 orang (36,36%). Selanjutnya, kelompok usia 30–35 tahun dan 35–40 tahun masing-masing berjumlah 15 orang (27,27%). Sedangkan, kelompok usia termuda, yaitu 20–25 tahun, hanya berjumlah 5 orang (9,09%). Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan yang menjadi responden berada pada usia produktif dan matang secara emosional, yang umumnya sudah memiliki pengalaman kerja dan pemahaman terhadap dinamika organisasi. Namun, pada usia ini pula tekanan kerja, tuntutan profesional, serta konflik interpersonal dapat lebih terasa, sehingga memungkinkan terjadinya stres kerja yang berujung pada niat untuk keluar dari perusahaan. Kelompok usia ini sangat relevan dalam menganalisis pengaruh konflik dan beban kerja terhadap turnover intention.

4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase (%)
1	< 2 tahun	35	63,63%
2	2 - 5 tahun	20	36,36%

Jumlah	55	100%
--------	----	------

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel IV. 3, mayoritas responden memiliki masa kerja kurang dari 2 tahun, yaitu sebanyak 35 orang (63,63%). Sementara itu, sebanyak 20 responden (36,36%) telah bekerja selama 2 hingga 5 tahun. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tergolong sebagai karyawan baru atau dalam masa awal adaptasi kerja. Hal ini dapat memengaruhi persepsi terhadap konflik interpersonal, beban kerja, dan stres kerja, serta berkontribusi terhadap kecenderungan untuk memiliki turnover intention. Karyawan dengan masa kerja yang lebih singkat cenderung lebih rentan terhadap ketidakstabilan emosional dalam lingkungan kerja dan belum memiliki ikatan organisasi yang kuat, sehingga potensi untuk mengundurkan diri relatif lebih tinggi.

4.1.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SLTA	5	9,09%
2	Diploma	25	45,45%
3	Strata 1	25	45,45%
Jumlah		55	100%

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel 4.4, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Diploma dan Strata 1, masing-masing sebanyak 25 orang (45,45%). Sementara itu, responden dengan tingkat pendidikan SLTA berjumlah 5 orang (9,09%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kerja di PT. Merdeka Cakrawala Unggul memiliki latar belakang pendidikan tinggi, yang umumnya berkaitan dengan kemampuan analitis dan profesionalisme kerja yang lebih tinggi.

Distribusi ini juga mencerminkan bahwa isu-isu seperti konflik interpersonal, beban kerja, stres kerja, dan niat untuk meninggalkan pekerjaan

dapat dirasakan oleh karyawan dari berbagai latar belakang pendidikan, tetapi paling dominan terjadi pada kelompok yang berpendidikan menengah ke atas.

4.1.2 Deskripsi Variabel

4.1.2.1 Gambaran Data Hasil Konflik Interpersonal

Untuk mengkategorikan hasil, Penulis tentukan rentang kategori sebagai berikut: 1) Tinggi: Rata-rata skor 4.21 - 5.00, 2) Sedang: Rata-rata skor 3.41 - 4.20, 3) Rendah: Rata-rata skor 1.00 - 3.40. Diuraikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.5 Gambaran Hasil Konflik Interpersonal

No	Pernyataan	Skala Pengukuran					N	Jumlah	Rata-Rata	Max	Min
		SS	S	CK	TS	STS					
1	Antara saya, rekan kerja dan atasan memiliki perbedaan dalam pandangan penyelesaian masalah	18	32	1	3	1	55	228	4,15	1	5
2	Saya dan rekan kerja sering tidak sejalan karena perbedaan kepentingan masing-masing	19	29	2	3	2	55	225	4,09	1	5
3	Saya melibatkan konflik pribadi kedalam pekerjaan	21	26	1	6	1	55	225	4,09	1	5

	sehingga sering terjadi perselisihan antara saya dan rekan kerja										
4	Saya sering lupa menggunakan SOP dalam bekerja sehingga atasan marah dan menyebabkan konflik antara saya dan atasan	29	26	0	0	0	55	249	4,52	4	5
Total		87	113	4	12	4	55	220	4,22		

Sumber : Olah data penulis, 2025

Dari tabel diatas diketahui bahwa Pernyataan 1: dengan indikator Perbedaan Pandangan Penyelesaian Masalah, Sebanyak 18 responden sangat setuju (SS), 32 setuju (S), 1 cukup setuju (CK), 3 tidak setuju (TS), dan 1 sangat tidak setuju (STS) dengan pernyataan mengenai perbedaan pandangan dalam penyelesaian masalah dengan rekan kerja dan atasan, skor total adalah 228 dengan (Rata-rata: 4,15 - Kategori Sedang). Pernyataan 2: dengan indikator Perbedaan Kepentingan, sebanyak 19 responden sangat setuju (SS), 29 setuju (S), 2 cukup setuju (CK), 3 tidak setuju (TS), dan 2 sangat tidak setuju (STS) dengan pernyataan mengenai ketidakselarasan kepentingan antara karyawan dan rekan kerja. skor total adalah 225, dengan (Rata-rata: 4,09 - Kategori Sedang). Pernyataan 3: dengan indikator Konflik Pribadi dalam Pekerjaan, sebanyak 21 responden sangat setuju (SS), 26 setuju (S), 1 cukup setuju (CK), 6 tidak setuju (TS), dan 1 sangat tidak setuju (STS) dengan pernyataan mengenai konflik pribadi yang terbawa ke pekerjaan, skor

total adalah 225, dengan (Rata-rata: 4,09 - Kategori Sedang). Pernyataan 4: dengan indikator Ketidakpatuhan Terhadap SOP, Sebanyak 29 responden sangat setuju (SS), 26 setuju (S), dan tidak ada responden yang cukup setuju (CK), tidak setuju (TS), atau sangat tidak setuju (STS) terhadap pernyataan tentang ketidakpatuhan terhadap SOP yang menyebabkan konflik dengan atasan, skor total adalah 249, dengan (Rata-rata: 4,52 - Kategori Tinggi). Adapun jumlah nilai minimum dan maximum diuraikan sebagai berikut

Berdasarkan tabel statistik deskriptif, nilai minimum dan maksimum menunjukkan seberapa besar variasi persepsi responden terhadap konflik interpersonal. Nilai minimum 1 (Sangat Tidak Setuju) pada tiga indikator awal (perbedaan pandangan, kepentingan, dan kepribadian) mengindikasikan bahwa beberapa responden merasa tidak mengalami konflik sama sekali. Sementara itu, nilai maksimum 5 (Sangat Setuju) pada semua indikator menunjukkan bahwa ada responden yang merasakan konflik secara penuh. Indikator “perbedaan kesalahan diri sendiri” memiliki nilai minimum yang tinggi, yaitu 4 (Setuju), menandakan bahwa hampir semua responden mengakui kesalahan pribadi turut memicu konflik.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran menunjukkan bahwa konflik interpersonal di PT. Merdeka Cakrawala Unggul berada pada kategori sedang. Meskipun terdapat beberapa pernyataan yang menunjukkan tingkat konflik tinggi, terutama terkait dengan kepatuhan terhadap SOP dan perbedaan pandangan, mayoritas konflik interpersonal yang terjadi tidak berada pada tingkat yang sangat parah. Namun, tetap saja hal ini perlu mendapat perhatian serius untuk menjaga keharmonisan di tempat kerja.

Sebagian karyawan menunjukkan adanya ketegangan yang cukup signifikan dalam beberapa aspek seperti perbedaan pandangan dalam penyelesaian masalah dan kepentingan, yang berpotensi mempengaruhi produktivitas dan suasana kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat upaya untuk mengelola dan mengurangi ketegangan interpersonal agar tercipta lingkungan kerja yang lebih harmonis.

4.1.2.2 Gambaran Data Hasil Beban Kerja

Tabel 4.6 Gambaran Hasil Beban Kerja

No	Pernyataan	Skala Pengukuran					N	Jumlah	Rata-Rata	Max	Min
		SS	S	CK	TS	STS					
1	Saya tidak dapat mencapai target pekerjaan yang diberikan Perusahaan	23	32	0	0	0	55	243	4.42	4	5
2	Prosedur kerja yang ditetapkan menuntut untuk bekerja lebih cepat sehingga saya kewalahan dalam mengerjakannya	19	26	3	5	2	55	220	4.00	1	5
3	Beban kerja saya sehari-hari tidak sesuai dengan standar dan kemampuan saya	26	22	1	5	1	55	232	4.15	1	5
Total		68	80	4	10	3	55	695	4,21		

Sumber : Olah data penulis, 2025

Berdasarkan perhitungan rata-rata skor dari masing-masing pernyataan mengenai beban kerja, diperoleh gambaran sebagai berikut: Pernyataan 1: *"Saya tidak dapat mencapai target pekerjaan yang diberikan Perusahaan."* Hasil menunjukkan rata-rata skor sebesar 4,42, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa target pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan melebihi kapasitas mereka. Beban kerja yang dirasakan cukup besar, sehingga menyulitkan mereka untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pernyataan 2: *"Prosedur kerja yang ditetapkan menuntut untuk bekerja lebih cepat sehingga saya*

kewalahan dalam mengerjakannya." Pernyataan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,00, yang masuk dalam kategori sedang. Ini menunjukkan bahwa responden merasakan adanya tekanan dari prosedur kerja yang menuntut kecepatan, namun tekanan tersebut masih dirasakan dalam batas yang cukup dapat ditoleransi. Rasa kewalahan muncul, tetapi belum mencapai tingkat yang terlalu berat. Pernyataan 3: *"Beban kerja saya sehari-hari tidak sesuai dengan standar dan kemampuan saya."* Rata-rata skor untuk pernyataan ini adalah 4,15, yang juga berada dalam kategori sedang. Ini mengindikasikan bahwa sebagian responden merasa bahwa beban kerja mereka tidak seimbang dengan standar atau kemampuan yang dimiliki. Ketidakesesuaian ini dirasakan cukup mengganggu, namun belum pada taraf ekstrem. Adapun jumlah nilai minimum dan maximum diuraikan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap tiga indikator dalam variabel beban kerja, diperoleh informasi sebagai berikut: indikator Target yang Harus Dicapai, Indikator ini memiliki nilai minimum 4 (S) dan maksimum 5 (SS), dengan rata-rata (mean) sebesar 4,42. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap beban kerja terkait target yang harus dicapai. Persepsi karyawan terhadap target kerja sangat konsisten dan menunjukkan tingkat tekanan yang tinggi. Hampir tidak ada responden yang merasa bahwa target kerja tergolong ringan atau mudah dicapai. Indikator Kondisi Pekerjaan Indikator ini memiliki rentang nilai yang lebih bervariasi, yaitu minimum 1 dan maksimum 5 (SS), dengan rata-rata sebesar 4,00. Variasi ini mengindikasikan adanya perbedaan persepsi antarresponden terhadap kondisi pekerjaan. Beberapa responden mungkin merasa kondisi kerja cukup ringan, sementara sebagian besar lainnya menilai bahwa kondisi pekerjaan yang ada cukup menuntut dan dapat menimbulkan beban secara psikologis maupun fisik. Indikator Standar Pekerjaan Sama halnya dengan kondisi pekerjaan, indikator ini juga menunjukkan nilai minimum 1 (STS) dan maksimum 5 (SS), dengan rata-rata 4,15. Hasil ini mencerminkan adanya persepsi yang

bervariasi terkait standar pekerjaan. Meskipun rata-rata nilai berada dalam kategori sedang ke tinggi, tetap terdapat sejumlah responden yang merasa standar pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan atau kapasitas mereka, sehingga menimbulkan perasaan terbebani.

Jika dilihat dari rata-rata keseluruhan ketiga pernyataan, diperoleh skor 4,21, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, karyawan merasakan beban kerja yang tinggi. Mereka cenderung merasa bahwa pekerjaan yang diberikan melampaui kapasitas atau kemampuan mereka, terutama dalam hal pencapaian target. Meskipun ada beberapa aspek yang masih dirasakan dalam kategori sedang, secara keseluruhan beban kerja telah menjadi faktor yang signifikan dalam pengalaman kerja karyawan.

4.1.2.3 Gambaran Data Hasil Stress Kerja

Tabel 4.7 Gambaran Hasil Stress Kerja

No	Pernyataan	Skala Pengukuran					N	Jumlah	Rata-Rata	Max	Min
		SS	S	CK	TS	STS					
1	Saya sering merasa cemas apabila pekerjaan yang dibebankan kepada saya tidak terselesaikan dengan baik	25	30	0	0	0	55	245	4,45	4	5
2	Tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada saya sangat memberatkan sehingga	20	26	2	6	1	55	223	4,05	1	5

	membuat saya tertekan										
3	Keyakinan saya sering bertentangan dengan rekan kerja sehingga menyebabkan saya mudah marah	21	26	1	6	1	55	225	4,09	1	5
Total		66	82	3	12	2	55	693	4,20		

Sumber : Olah data penulis, 2025

Dari hasil analisis data yang dilakukan, dapat diperoleh gambaran terkait tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan berdasarkan tiga pernyataan berikut: Pernyataan 1: *"Saya sering merasa cemas apabila pekerjaan yang dibebankan kepada saya tidak terselesaikan dengan baik."* Rata-rata skor: 4,45, Kategori: Tinggi. Skor rata-rata yang sangat tinggi pada pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cemas apabila pekerjaan mereka tidak terselesaikan dengan baik. Hal ini mencerminkan adanya tekanan psikologis yang cukup besar terkait ketidakmampuan menyelesaikan tugas atau pekerjaan, yang menjadi salah satu penyebab stres yang paling sering dialami oleh karyawan.

Pernyataan 2: *"Tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada saya sangat memberatkan sehingga membuat saya tertekan."*, Rata-rata skor: 4,05, Kategori: Sedang. Meskipun sebagian besar responden merasa bahwa tanggung jawab yang diberikan perusahaan cukup memberatkan, tingkat tekanan yang dirasakan oleh mereka masih masuk dalam kategori sedang. Variasi dalam hasil ini menunjukkan bahwa meskipun banyak responden merasa tertekan, tidak semua merasakan beban yang sangat tinggi. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh perbedaan individu dalam menangani tanggung jawab atau mungkin adanya faktor pendukung yang membantu mengurangi tingkat stres yang dirasakan.

Pernyataan 3: *"Keyakinan saya sering bertentangan dengan rekan kerja sehingga menyebabkan saya mudah marah."* Rata-rata skor: 4,09, Kategori: Sedang. Perbedaan pendapat atau keyakinan yang bertentangan dengan rekan kerja menyebabkan sebagian besar responden merasa mudah marah. Namun, meskipun ada ketegangan interpersonal, tingkat stres ini masih termasuk dalam kategori sedang. Ini menunjukkan bahwa meskipun konflik di tempat kerja cukup mempengaruhi suasana hati dan emosi, tingkat marah yang dirasakan tidak mencapai tingkat ekstrem.

Nilai minimum dan maksimum pada masing-masing indikator stres kerja menunjukkan variasi tingkat stres yang dialami responden. Gejala fisiologis memiliki nilai minimum 4 (S) dan maksimum 5 (SS), yang menunjukkan persepsi yang cenderung seragam dan tinggi terkait dampak fisik dari stres. Sementara itu, gejala psikis dan gejala perilaku menunjukkan rentang yang lebih luas, yaitu dari min 1 (STS) hingga max 5 (SS), mencerminkan perbedaan tingkat stres secara emosional dan perilaku di antara karyawan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata total dari ketiga pernyataan terkait stres kerja adalah 4,20, yang termasuk dalam kategori sedang berdasarkan rentang yang telah ditentukan. Secara umum, tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat dikatakan cukup signifikan, terutama yang berkaitan dengan kecemasan terhadap penyelesaian pekerjaan. Hal ini tercermin dari tingginya skor pada pernyataan mengenai perasaan cemas jika pekerjaan tidak terselesaikan dengan baik.

Namun demikian, terdapat keragaman persepsi di kalangan responden terhadap aspek-aspek lain dari stres kerja, seperti tekanan akibat tanggung jawab dan konflik interpersonal. Sebagian besar karyawan merasakan tekanan yang cukup tinggi dari tanggung jawab yang dibebankan, serta ketegangan yang timbul akibat perbedaan pendapat atau konflik dengan rekan kerja. Meskipun demikian, terdapat pula sejumlah responden yang tidak merasa terlalu terbebani oleh kondisi tersebut.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun stres kerja berada pada tingkat yang cukup tinggi, terdapat peluang intervensi untuk menguranginya. Faktor-faktor seperti dukungan sosial dari rekan dan atasan, manajemen konflik yang efektif, serta pembagian tanggung jawab yang lebih proporsional dapat berperan penting dalam menekan tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan.

4.1.2.4 Gambaran Data Hasil Turnover Intentions

Tabel 4.8 Gambaran Hasil Turnover Intentions

No	Pernyataan	Skala Pengukuran					N	Jumlah	Rata-Rata	Max	Min
		SS	S	CK	TS	STS					
1	Saya merasa kesempatan untuk karir kurang bertumbuh.	22	33	0	0	0	55	242	4,40	4	5
2	Saya mendapatkan tawaran benefit yang lebih dari perusahaan lain	28	18	3	5	1	55	232	4,21	1	5
3	Saya menemukan peluang karir yang lebih baik di luar (PNS)	20	28	1	5	1	55	226	4,11	1	5
Total		70	79	4	10	2	55	700	4,24		

Sumber : Olah data penulis, 2025

Tabel 4.8 menggambarkan hasil pengukuran turnover intentions atau niat untuk berhenti dari pekerjaan, yang mengacu pada seberapa besar keinginan atau niat responden untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Pengukuran ini menggunakan lima kategori skala, yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), CK (Cukup Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) untuk menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap

pernyataan yang diberikan mengenai niat mereka untuk keluar dari perusahaan.

Dari hasil analisis terhadap tiga pernyataan, diperoleh informasi sebagai berikut: Pernyataan 1: *"Saya merasa kesempatan untuk karir kurang bertumbuh."* Rata-rata skor: 4,40, Kategori: Tinggi. Mayoritas responden merasa tidak mendapatkan ruang pengembangan karir yang memadai, yang mendorong niat untuk mencari peluang di luar perusahaan.

Pernyataan 2: *"Saya mendapatkan tawaran benefit yang lebih dari perusahaan lain."*, Rata-rata skor: 4,21, Kategori: Tinggi. Responden cenderung mempertimbangkan pindah karena adanya tawaran kompensasi dan fasilitas yang lebih menarik dari perusahaan lain.

Pernyataan 3: *"Saya menemukan peluang karir yang lebih baik di luar (PNS)."* Rata-rata skor: 4,11, Kategori: Sedang, Sebagian besar responden melihat adanya peluang karir di luar perusahaan, meskipun keinginan untuk berpindah belum sekuat pernyataan sebelumnya.

Berdasarkan data deskriptif diperoleh gambaran bahwa indikator "Niat untuk Keluar" memiliki nilai minimum 4 (S) dan maksimum 5 (SS), dengan rata-rata 4,40. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memiliki kecenderungan yang tinggi untuk keluar dari perusahaan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap niat berpindah kerja relatif seragam dan kuat.

Pada indikator "Pencarian Alternatif Pekerjaan", nilai minimum yang diperoleh adalah 1 (STS) dan maksimum 5(SS), dengan rata-rata sebesar 4,21. Rentang skor yang cukup luas ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat intensitas dalam mencari pekerjaan lain. Sebagian responden secara aktif mencari alternatif pekerjaan, sementara sebagian lainnya belum menunjukkan tindakan tersebut. Meski demikian, nilai rata-rata yang tinggi mencerminkan bahwa secara umum, kecenderungan untuk mencari peluang kerja lain cukup besar di kalangan karyawan.

Sementara itu, indikator “Memikirkan untuk Keluar” juga menunjukkan rentang nilai minimum 1 (STS) dan maksimum 5 (SS), dengan rata-rata 4,11. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pemikiran untuk keluar dari pekerjaan bervariasi antar responden, keinginan tersebut tetap tergolong dominan.

Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa niat karyawan untuk keluar dari perusahaan cukup tinggi dan konsisten, terutama dalam aspek kesadaran serta kesiapan berpindah. Namun, terdapat variasi pada tindakan nyata, seperti pencarian kerja atau proses pengambilan keputusan akhir. Perbedaan ini menunjukkan bahwa meskipun keinginan untuk keluar sudah terbentuk, kesiapan masing-masing individu dalam mewujudkan niat tersebut masih beragam.

Total rata-rata dari ketiga pernyataan adalah 4,24, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa intensi untuk keluar dari perusahaan tergolong tinggi di kalangan karyawan. Faktor utama yang mendorong hal ini adalah kurangnya kesempatan pengembangan karir dan adanya tawaran lebih baik dari luar perusahaan. Temuan ini menunjukkan pentingnya perhatian manajemen terhadap pengembangan karir, penghargaan, dan retensi karyawan agar dapat menekan tingkat turnover yang potensial.

4.2 Uji Validitas dan Reabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, hasil dari jawaban responden akan diproses oleh peneliti dengan memperhatikan syarat validitas yaitu $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan signifikansi 5% yang mana nilai r_{tabel} dari jumlah sampel 55 responden dengan ketentuan apabila koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka item tersebut diartikan valid dan apabila koefisien korelasi $r \leq 0,30$ maka item tersebut diartikan tidak valid. Metode yang digunakan pada uji validitas adalah *Product Moment Pearson Correlation* menggunakan software SPSS versi 26. Berikut merupakan hasil uji validitas.

**Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel
Konflik Interpersonal (X1)**

Item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
KI.1	0,600	0,30	Valid
KI.2	0,663	0,30	Valid
KI.3	0,790	0,30	Valid
KI.4	0,463	0,30	Valid

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan pada variabel Konflik Interpersonal (KI) dengan item pertanyaan KI.1 sebanyak 0,600, item pertanyaan KI.2 sebanyak 0,663, item pertanyaan KI.3 sebanyak 0,790, item pertanyaan KI.4 sebanyak 0,463. Dari hasil tersebut diketahui bahwa nilai R_{tabel} sebanyak 0,30. Artinya empat item pertanyaan ini memiliki hasil uji R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} maka empat data ini dinyatakan valid.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Beban Kerja (X2)

Item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Bk.1	0,470	0,30	Valid
Bk.2	0,886	0,30	Valid
Bk.3	0,921	0,30	Valid

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan pada variabel beban kerja (Bk) dengan item pertanyaan Bk.1 sebanyak 0,470, item pertanyaan Bk.2 sebanyak 0,886, item pertanyaan Bk.3 sebanyak 0,921. Dari hasil tersebut diketahui bahwa nilai R_{tabel} sebanyak 0,30. Artinya empat item pertanyaan ini memiliki hasil uji R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} maka tiga data ini dinyatakan valid

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Stress Kerja (X3)

Item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Sk.1	0,551	0,30	Valid
Sk.2	0,944	0,30	Valid
Sk.3	0,933	0,30	Valid

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan pada variabel stress kerja (Sk) dengan item pertanyaan Sk.1 sebanyak 0,551, item pertanyaan Sk.2 sebanyak 0,944, item pertanyaan Sk.3 sebanyak 0,933. Dari hasil tersebut diketahui bahwa nilai R_{tabel} sebanyak 0,30. Artinya empat item pertanyaan ini memiliki hasil uji R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} maka tiga data ini dinyatakan valid.

Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Turnover Intentions (Y)

Item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
TI.1	0,545	0,30	Valid
TI.2	0,933	0,30	Valid
TI.3	0,937	0,30	Valid

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan pada Turnover Intentions (TI) dengan item pertanyaan TI.1 sebanyak 0,545, item pertanyaan TI.2 sebanyak 0,933, item pertanyaan TI.3 sebanyak 0,937. Dari hasil tersebut diketahui bahwa nilai R_{tabel} sebanyak 0,30. Artinya tiga item pertanyaan ini memiliki hasil uji R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} maka tiga data ini dinyatakan valid

4.2.2 Uji Reabilitas

Menurut (Ghozali, 2021) suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* (α) $> 0,6$. Dan dinyatakan tidak reliabel apabila nilai *cronbach alpha* $< 0,6$. Berikut ini adalah uji reabilitas pada penelitian ini yakni :

Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Variabel Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Turnover Intention dan Stres Kerja

Variabel	Alpha	Keterangan
Konflik Interpersonal (X1)	0,546	Reliabel
Beban Kerja (X2)	0,688	Reliabel
Stress Kerja (X3)	0,711	Reliabel
Turnover Intentions (Y)	0,765	Reliabel

Sumber : (Penulis, 2025)

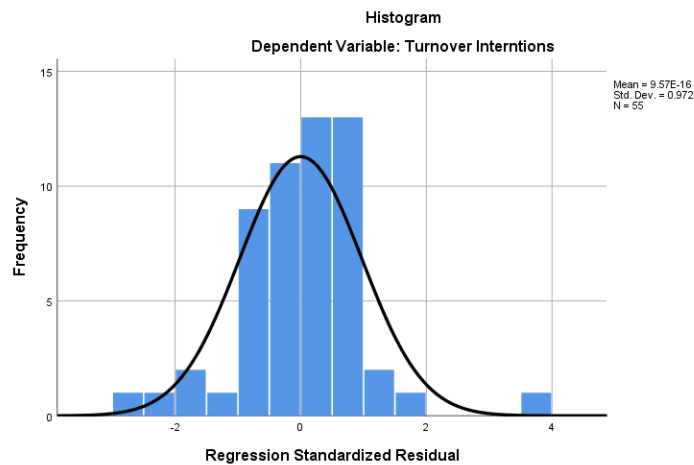
Bersumber pada uji validitas yang sudah dilakukan variabel Konflik Interpersonal dengan nilai *cronbach alpha* 0,546, variabel Beban Kerja dengan nilai *cronbach alpha* 0,688, variabel Stress Kerja dengan nilai *cronbach alpha* 0,711, dan variabel Turnover Intentions dengan nilai *cronbach alpha* 0,765. Dari data diatas disampaikan bahwa semua variabel ini memiliki nilai *cronbach alpha* (α) > 0,6 maka keempat variabel ini dinyatakan reliabel.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

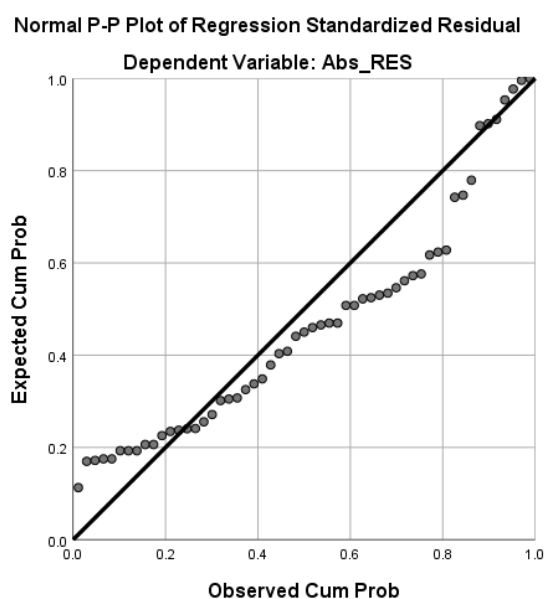
Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Suatu model regresi yang baik adalah dimana datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Distribusi normal dalam penelitian ini dideteksi dengan menggunakan analisis grafik histogram dan normal plot of Regression Standardized Residual dan uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S) (Ghozali, 2021).

Distribusi-distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Berdasarkan hasil dari uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa penyebaran data mendekati normal atau memenuhi asumsi normalitas. Hal ini didukung dengan tampilan grafik histogram yang menunjukkan pola distribusi normal. Berikut masing-masing tampilan grafik histogram dan normal probability plot yang ditunjukkan Uji normalitas data dipergunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas yang dipergunakan adalah plot grafik dimana asumsi normalitas terpenuhi jika titik-titik pada grafik mendekati sumbu diagonalnya.



Gambar 4.1 Grafik Histogram

Sumber : (Penulis, 2025)



**Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot of Regression
Standardized Residual**

Sumber : (Penulis, 2025)

Dengan melihat tampilan gambar 4.1 grafik histogram serta gambar 4.2 pada grafik normal plot of Regression Standardized Residual dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini dikarenakan kedua grafik diatas menunjukkan bahwa grafik sesuai dengan prinsip normalitas yaitu data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti

arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal dengan pola distribusi skewness tidak menceng kekiri. Regresi yang baik data berdistribusi normal. Sedangkan apabila grafik menyalahi asumsi normalitas, data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi (skewness) menceng ke kiri. Untuk memperkuat hasil pengujian tersebut tersebut dipergunakan uji kolmogorov-Smirnov yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.64948962
Most Extreme Differences	Absolute	.267
	Positive	.267
	Negative	-.266
Test Statistic		.267
Asymp. Sig. (2-tailed)		.211 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : (Penulis, 2025)

Pada tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.211, $> \alpha = 0.05$, berarti sesuai dengan pengambilan keputusan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov data memiliki distribusi normal dan telah memenuhi syarat normalitas dalam model regresi.

4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas menunjukkan ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan atau hubungan dengan variabel independen lain dalam model regresi. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF), apabila nilai $VIF > 10$ maka terjadi

multikolinearitas dan apabila $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Konflik interpersonal	0.893	1.120
	Beban kerja	0.968	1.033
	Stress kerja	0.914	1.094
a. Dependent Variable: Turnover Interntions			

Sumber : (Penulis, 2025)

Pada tabel diatas nilai tolerance yang dimiliki variabel Konflik interpersonal sebesar $0.893 > 0.10$, variabel Beban kerja sebesar $0.968 > 0.10$, variabel Stress kerja sebesar $0.914 > 0.10$. sedangkan nilai VIF pada variabel Konflik interpersonal sebesar $1.120 < \text{dari } 10$, sedangkan nilai VIF pada variabel Beban kerja sebesar $1.033 < \text{dari } 10$, sedangkan nilai VIF pada variabel Stress kerja sebesar $1.094 < \text{dari } 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya gejala Multikolinearitas dalam model regresi.

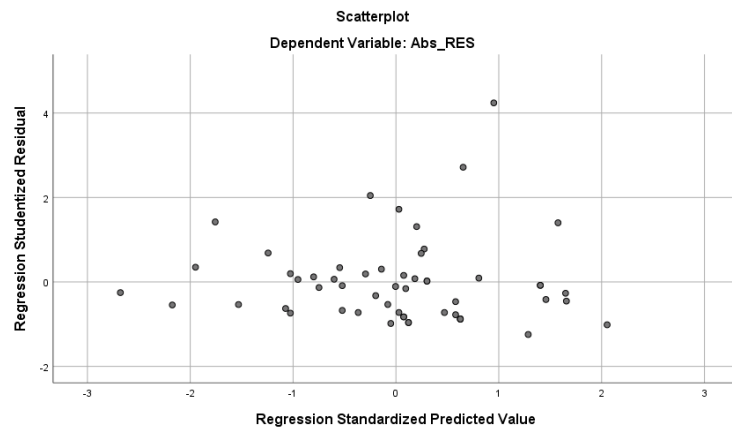
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heterokedastisitas adalah dengan melihat plot grafik yang dihasilkan dari pengolahan data menggunakan program SPSS. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang teratur, maka telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola tertentu, serta titik-titik yang menyebar tidak tertentu, maka tidak terjadi heterokedastisitas atau terjadi homokedastisitas.

Berikut ini dilampirkan gambar scatterplot untuk menganalisis apakah

terjadi heterokedastisitas atau terjadi homokedastisitas dengan mengamati penyebaran titik-titik pada gambar 4.3.



Gambar 4.3 Grafik Scatterplot

Sumber : (Penulis, 2025)

Tampak pada gambar diatas scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi sehingga model layak dipakai dalam penelitian ini.

Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.381	1.213		.314	.755
	Konflik interpersonal	.119	.078	.220	1.518	.135
	Beban kerja	.023	.065	.050	.360	.720
	Stress kerja	.043	.067	.092	.645	.522
a. Dependent Variable: Abs_RES						

Sumber : (Penulis, 2025)

Pada tabel diatas Pengujian menunjukkan nilai signifikansi variabel Konflik interpersonal sebesar $0,135 > \alpha = 0,05$, nilai signifikan variabel Beban kerja sebesar $0,720 > \alpha = 0,05$, sedangkan nilai signifikansi variabel stress kerja sebesar $0,522 > \alpha = 0,05$. Berdasarkan hal

tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan pengambilan keputusan dari uji glejser tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.4 Hasil Uji Hipotesis

4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.571	2.488		4.249	.000
	Konflik Interpersonal	.201	.153	.180	1.315	.004
	Beban Kerja	.336	.144	.034	.248	.001

a. Dependent Variable: Strees Kerja

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel 4.17, hasil uji regresi linier berganda menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel Konflik Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja. Persamaan regresi yang diperoleh dari hasil tersebut adalah:

$$Y_1 = 0,180 X_1 - 0,034 X_2 + e_1$$

Koefisien $X_1 = 0,180$ artinya semakin tinggi konflik interpersonal yang terjadi di lingkungan kerja, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan. Konflik yang tidak terselesaikan dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berdampak negatif pada kesejahteraan psikologis. Demikian pula, koefisien regresi variabel beban kerja (X_2) sebesar 0,034 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara beban kerja dan stres kerja. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, maka tingkat stres kerja juga akan meningkat, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Nilai koefisien sebesar 0,034 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada beban kerja akan meningkatkan stres kerja sebesar 0,034 satuan. Meskipun pengaruhnya tidak terlalu besar, arah hubungan yang positif ini

mendukung asumsi umum bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menjadi pemicu munculnya tekanan psikologis di tempat kerja. Hal ini dapat dijelaskan oleh kenyataan bahwa beban kerja yang terus-menerus tanpa dukungan, waktu istirahat yang cukup, atau manajemen waktu yang baik akan menyebabkan karyawan merasa terbebani secara fisik maupun mental, sehingga stres kerja pun meningkat.

Signifikansi statistik dari masing-masing variabel ditunjukkan oleh nilai Sig., di mana konflik interpersonal memiliki nilai 0.004 dan beban kerja sebesar 0.001. Kedua nilai tersebut lebih kecil dari 0.05, yang berarti baik konflik interpersonal maupun beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa konflik interpersonal dan beban kerja adalah faktor penting yang memengaruhi tingkat stres kerja. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan perlu memperhatikan pengelolaan beban kerja yang proporsional dan penyelesaian konflik interpersonal secara efektif guna menciptakan lingkungan kerja yang sehat serta menekan tingkat stres kerja karyawan.

Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Turnover Intentions)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.296	.889		.333	.741
	Konflik Interpersonal	.187	.048	.082	1.822	.000
	Beban Kerja	.937	.044	.937	21.113	.000
	Strees Kerja	.101	.043	.001	1.112	.000
a. Dependent Variable: Turnover Intentions						

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel 4.18, hasil uji regresi linier berganda menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari tiga variabel independen yaitu Konflik Interpersonal (X1), Beban Kerja (X2), dan Stres Kerja (Y1) penjelasan sama diatas) terhadap variabel dependen yaitu Turnover Intentions (Y2) atau niat karyawan untuk berhenti bekerja. Model persamaan regresi yang dihasilkan dari tabel tersebut adalah:

$$Y_2 = 0,182X_1 + 0,937X_2 - 0,001Y_1 + e_2$$

Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel Konflik Interpersonal (X_1) sebesar 0,187, yang berarti bahwa setiap peningkatan dalam konflik interpersonal akan meningkatkan turnover intention sebesar 0,187 satuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat konflik interpersonal yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin besar pula kemungkinan mereka memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Selanjutnya, koefisien regresi untuk variabel Beban Kerja (X_2) sebesar 0,937, yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap turnover intention. Ini berarti bahwa semakin berat beban kerja yang ditanggung oleh karyawan, semakin tinggi pula niat mereka untuk keluar dari perusahaan. Koefisien ini juga merupakan yang terbesar di antara ketiga variabel, sehingga dapat dikatakan bahwa beban kerja adalah faktor yang paling dominan dalam mendorong turnover intention.

Sementara itu, koefisien regresi untuk variabel Stres Kerja (X_3) adalah sebesar 0,101, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif dari stres kerja terhadap turnover intention. Meskipun nilai koefisiennya lebih kecil dibanding dua variabel lainnya, hal ini tetap menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin besar pula keinginan mereka untuk berhenti dari pekerjaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama berkontribusi terhadap peningkatan turnover intention, dan upaya manajemen dalam mengurangi konflik interpersonal, mengatur beban kerja yang seimbang, serta mengelola stres kerja sangat penting untuk menekan tingkat niat keluar dari perusahaan.

4.4.2 Hasil Uji t

Berdasarkan uji asumsi klasik yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal dan tidak terdapat heteroskedastisitas. Oleh karena itu data yang tersedia telah memenuhi syarat untuk menggunakan model regresi berganda untuk

mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.296	.889		.333	.741
	Konflik Interpersonal	.187	.048	.082	1.822	.000
	Beban Kerja	.937	.044	.937	21.113	.000
	Strees Kerja	.101	.043	.001	1.112	.000

a. Dependent Variable: Turnover Intentions

Sumber : (Penulis, 2025)

Tabel hasil uji parsial (Uji-t) yang disajikan menggambarkan koefisien regresi dan nilai signifikansi untuk setiap variabel yang diuji. Berikut penjelasan terkait hasil uji t dan makna persamaan regresi yang diperoleh:

1. Konflik Interpersonal nilai koefisien regresi sebesar 0.187, dengan nilai $t = 1.822$ dan signifikansi (Sig.) = 0.000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Arah koefisien yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik interpersonal yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan.
2. Beban Kerja nilai koefisien regresi sebesar 0.937, dengan nilai $t = 21.113$ dan Sig. = 0.000. Ini menandakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap turnover intention. Nilai koefisien yang tinggi menunjukkan bahwa beban kerja merupakan faktor paling dominan dalam mendorong karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari perusahaan.
3. Stres Kerja memiliki koefisien regresi sebesar 0.101, nilai $t = 1.112$, dan Sig. = 0.000. Meskipun nilai t tidak sebesar beban kerja, namun nilai signifikansi di bawah 0.05 menunjukkan bahwa stres kerja juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap turnover intention. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan

karyawan, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka memiliki niat untuk meninggalkan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil uji-t dan koefisien regresi, persamaan regresi yang dihasilkan mengarah pada hipotesis berikut:

1. H1: Konflik Interpersonal berpengaruh pada Stres Kerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa konflik interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja, meskipun hubungan ini lebih terkait dengan pengaruh langsung terhadap turnover intention artinya H1 diterima.
2. H2: Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja. Beban kerja yang tinggi berpotensi meningkatkan stres kerja, yang pada akhirnya juga berkontribusi pada tingginya turnover intention artinya H2 diterima.
3. H3: Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Turnover Intention. Konflik interpersonal yang tinggi berhubungan langsung dengan meningkatnya niat karyawan untuk meninggalkan Perusahaan artinya H3 diterima.
4. H4: Beban Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention. Beban kerja yang tinggi berperan penting dalam meningkatkan turnover intention karyawan artinya H4 diterima.
5. H5: Stres Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention. stres kerja yang tinggi berperan penting dalam meningkatkan turnover intention karyawan artinya H5 diterima.

4.4.3 Hasil Uji f

Uji statistik F dimaksudkan untuk menguji kemampuan seluruh variabel independen secara bersama untuk menjelaskan fungsi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	206.857	3	68.952	154.377	.000 ^b
	Residual	22.779	51	.447		
	Total	229.636	54			
a. Dependent Variable: Turnover Interntions						
b. Predictors: (Constant), Stress kerja, Beban kerja, Konflik interpersonal						

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan hasil perhitungan uji ANOVA atau F test yang dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar 154.377 dengan probabilitas 0.000. Nilai probabilitas yang jauh lebih kecil dari level signifikansi 0.05 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara statistik. Artinya, adanya hubungan antara konflik interpersonal, beban kerja, dan turnover intention (niat untuk keluar dari perusahaan), dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Dalam pengujian F, langkah pertama adalah menentukan derajat kebebasan (df) yaitu $n - (k + 1)$. Pada tabel ini, jumlah sampel (n) adalah 55 dan jumlah variabel bebas (k) adalah 3, sehingga $df = 55 - (3 + 1) = 51$.

Tingkat signifikansi (α) yang digunakan dalam studi ini adalah 0,05. Berdasarkan kriteria keputusan:

- Jika F hitung > F tabel atau Sig. < α , maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika F hitung < F tabel atau Sig. > α , maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh signifikan.

Karena Sig. = 0.000 < 0.05, maka keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intentions.

Uji ANOVA ini mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel-variabel independen (konflik interpersonal dan beban kerja) terhadap variabel dependen (turnover intention) dapat dijelaskan secara signifikan dengan adanya stres kerja yang bertindak sebagai variabel intervening. Oleh karena

itu, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipertimbangkan sebagai alat yang tepat untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention di PT. Merdeka Cakrawala Unggul, serta untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mengurangi tingkat turnover di perusahaan tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan, variabel-variabel independen yaitu Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intentions. Artinya, model regresi yang dibentuk mampu secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen.

Nilai Sum of Squares Regression sebesar 206.857 dan Total Sum of Squares sebesar 229.636 juga menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam Turnover Intentions dapat dijelaskan oleh model, memperkuat hasil dari uji koefisien determinasi sebelumnya ($R^2 = 0.543$). Hasil ini mendukung bahwa model regresi layak digunakan dalam penelitian ini untuk memprediksi Turnover Intentions berdasarkan ketiga variabel tersebut.

4.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam uji linier berganda dianalisis pula besarnya koefisien determinasi (R^2). Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk melihat besar pengaruhnya Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention dengan Stres Kerja.

Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.543	.516	1.473
a. Predictors: (Constant), Stress kerja, Beban kerja, Konflik interpersonal				
b. Dependent Variable: Turnover Interntions				

Sumber : (Penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel 4.24, hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,516 atau 51,6%. Ini berarti

bahwa Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Stres Kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan 51,6% variasi yang terjadi pada variabel Turnover Intentions (niat berhenti kerja). Sisanya, yaitu 48,4%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa perusahaan atau organisasi perlu memperhatikan aspek konflik interpersonal, beban kerja, dan stres kerja karena faktor-faktor ini terbukti secara statistik memiliki pengaruh yang kuat terhadap kemungkinan karyawan untuk mengundurkan diri.

4.5 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap turnover intention dengan stres kerja sebagai variabel intervening di PT. Merdeka Cakrawala Unggul. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, penelitian ini mengungkap beberapa temuan yang dapat memberikan wawasan penting terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi niat karyawan untuk keluar dari perusahaan, yang di antaranya adalah konflik interpersonal, beban kerja, dan stres kerja.

4.5.1 Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja karyawan di PT. Merdeka Cakrawala Unggul. Dengan koefisien regresi sebesar 0,201 dan nilai signifikansi 0,004 ($p < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi konflik interpersonal yang dialami, semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dirasakan. Konflik yang dimaksud meliputi perbedaan pandangan, kepentingan, kepribadian, hingga kesalahan pribadi dalam menjalankan tugas.

Pengukuran konflik interpersonal dilakukan melalui empat indikator utama, yaitu perbedaan pandangan, kepentingan, kepribadian, serta kesalahan dalam prosedur kerja. Sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan yang menggambarkan keberadaan konflik, khususnya perbedaan

pandangan dalam penyelesaian masalah dan ketidaksesuaian kepentingan dengan rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal merupakan fenomena yang nyata terjadi di lingkungan kerja dan dapat memengaruhi kenyamanan serta produktivitas kerja.

Pernyataan mengenai kesalahan dalam mengikuti SOP yang memicu konflik dengan atasan juga memperoleh tanggapan yang tinggi. Ini menandakan bahwa komunikasi dan kedisiplinan prosedural memiliki peran penting dalam mencegah konflik. Kondisi ini diperkuat dengan hasil uji validitas, di mana semua indikator konflik interpersonal memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel} (0,30)$, sehingga dinyatakan valid. Selain itu, nilai reliabilitas melalui Cronbach Alpha sebesar 0,546 menunjukkan bahwa instrumen pengukuran memiliki konsistensi internal yang cukup untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Stres kerja diukur melalui tiga indikator utama: tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan pribadi. Data menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan kecemasan akibat ketidakmampuan menyelesaikan tugas dengan baik serta beban tanggung jawab yang dirasa berat. Selain itu, konflik dengan rekan kerja juga menyebabkan meningkatnya emosi negatif seperti kemarahan dan frustrasi, yang memperparah kondisi stres.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.201 dan nilai signifikansi sebesar 0.004 (< 0.05). Artinya, setiap peningkatan satu unit konflik interpersonal akan meningkatkan stres kerja karyawan sebesar 0.201 unit. Nilai ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal tidak hanya menjadi pemicu ketegangan emosional, tetapi juga berkontribusi nyata dalam membentuk lingkungan kerja yang penuh tekanan.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi manajemen perusahaan. Pertama, penting bagi manajemen untuk membangun sistem komunikasi yang terbuka dan mendorong penyelesaian konflik secara konstruktif, seperti melalui mediasi atau pelatihan komunikasi efektif. Kedua,

perbedaan pandangan dan kepribadian antar karyawan harus dikelola secara positif dengan membentuk budaya kerja yang inklusif dan toleran.

Selanjutnya, beban kerja dan ekspektasi yang tinggi juga perlu diseimbangkan dengan dukungan psikologis, agar karyawan tidak merasa terisolasi dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Mengingat bahwa stres kerja yang tinggi dapat memicu niat untuk keluar dari pekerjaan (turnover intention), mengatasi konflik interpersonal menjadi langkah strategis dalam mempertahankan tenaga kerja yang kompeten.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja karyawan. Karyawan yang terlibat dalam konflik cenderung mengalami peningkatan tekanan psikologis, yang kemudian berpotensi memengaruhi produktivitas dan loyalitas terhadap perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan konflik interpersonal perlu menjadi fokus dalam kebijakan sumber daya manusia PT. Merdeka Cakrawala Unggul guna menciptakan lingkungan kerja yang sehat, harmonis, dan mendukung kesejahteraan karyawan secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yogi & Honor, 2018) Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai. Hasil analisis regresi linear berganda mengungkapkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki dampak positif terhadap tingkat stres kerja karyawan di instansi pemerintah tersebut. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Danuarta & Ade Prianti, 2025) Penelitian ini menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan. Selain itu, masa kerja dan dukungan sosial juga turut mempengaruhi tingkat stres kerja, dengan beban kerja menjadi salah satu faktor dominan yang perlu diperhatikan dalam manajemen sumber daya manusia.

4.5.2 Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tabel 4.17 menyampaikan bahwa signifikansi statistik dari masing-masing variabel

ditunjukkan oleh nilai Sig., di mana konflik interpersonal memiliki nilai 0.004 dan beban kerja sebesar 0.001. Kedua nilai tersebut lebih kecil dari 0.05, yang berarti baik konflik interpersonal maupun beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dialami. Beban kerja yang tinggi umumnya meliputi target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan yang menuntut fisik dan mental, serta standar pekerjaan yang ketat dan menuntut akurasi tinggi dalam waktu yang terbatas.

Dalam konteks ini, indikator-indikator seperti tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan pribadi yang membentuk stres kerja menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasa tertekan dengan volume pekerjaan dan tanggung jawab yang diemban. Hal ini diperkuat dengan data kuantitatif dari hasil pengukuran pada item pernyataan stres kerja, yang memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan "sangat setuju" dan "setuju" bahwa mereka merasa cemas ketika pekerjaan tidak selesai tepat waktu, tertekan oleh tanggung jawab yang berat, serta mengalami emosi negatif seperti marah dan frustrasi akibat tekanan pekerjaan.

Lebih lanjut, kelompok usia produktif yang mendominasi populasi responden juga menunjukkan kecenderungan tinggi terhadap stres akibat beban kerja. Walaupun kelompok usia ini umumnya sudah memiliki pengalaman kerja yang cukup, namun tingkat ekspektasi profesional, kompleksitas tugas, dan tekanan waktu tetap menjadi pemicu stres yang tidak bisa dihindari. Selain itu, karyawan baru atau yang berada dalam masa adaptasi juga lebih rentan mengalami tekanan karena belum sepenuhnya mampu menyeimbangkan harapan organisasi dengan kapasitas pribadi mereka.

Dari sudut pandang teoritis, beban kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara kapasitas individu dan tuntutan pekerjaan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan dengan sumber daya atau waktu yang tersedia, maka respon psikologis negatif seperti stres akan muncul. Jika kondisi ini

berlangsung dalam jangka panjang, maka bukan hanya produktivitas yang menurun, tetapi juga dapat menimbulkan burnout dan meningkatkan intensi untuk keluar dari perusahaan.

Analisis validitas dan reliabilitas dari instrumen pengukuran beban kerja menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung > 0.30 , serta nilai Cronbach Alpha sebesar 0.688, yang menandakan bahwa instrumen ini valid dan reliabel dalam mengukur persepsi karyawan terhadap beban kerja. Dengan demikian, hasil analisis regresi yang menunjukkan hubungan signifikan antara beban kerja dan stres kerja dapat diandalkan secara statistik.

Perusahaan juga telah melakukan uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, dan hasilnya menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak. Tidak ditemukan masalah multikolinearitas (nilai $VIF < 10$), dan data terdistribusi secara normal (Asymp. Sig. Kolmogorov-Smirnov sebesar $0.211 > 0.05$), yang memperkuat keabsahan model prediksi.

Data ini memperkuat argumen bahwa beban kerja yang berat menjadi pemicu utama meningkatnya stres kerja, sejalan dengan teori-teori stres kerja yang dikemukakan oleh (Judge & Robbins, 2017), di mana beban kerja yang tidak seimbang antara tuntutan dan kemampuan individu menjadi salah satu penyebab utama tekanan psikologis di tempat kerja.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi stres kerja di lingkungan PT. Merdeka Cakrawala Unggul. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu melakukan evaluasi dan distribusi kerja yang proporsional, serta menyediakan dukungan psikologis dan pelatihan manajemen waktu untuk karyawan. Upaya ini penting dilakukan demi menciptakan lingkungan kerja yang sehat, meningkatkan kesejahteraan karyawan, dan mencegah dampak jangka panjang seperti penurunan kinerja atau niat untuk mengundurkan diri.

4.5.3 Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul

Konflik interpersonal merupakan dinamika yang umum terjadi dalam organisasi, terutama yang melibatkan interaksi intensif antara karyawan, baik dalam hubungan horizontal antar rekan kerja maupun secara vertikal dengan atasan. Di PT. Merdeka Cakrawala Unggul, konflik interpersonal ditemukan cukup tinggi, dengan indikator-indikator seperti perbedaan pandangan, kepentingan, kepribadian, hingga kesalahan dalam menerapkan prosedur kerja (SOP) yang menjadi sumber utama ketidakharmonisan. Data menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan terkait konflik interpersonal ini, yang mengindikasikan bahwa isu ini bersifat sistemik dan mempengaruhi keseharian kerja mereka.

Secara statistik, hasil uji regresi dan uji-t menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dan koefisien regresi sebesar 0.087. Artinya, setiap peningkatan dalam intensitas konflik interpersonal cenderung diikuti dengan peningkatan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Temuan ini diperkuat oleh hasil uji korelasi dan determinasi, di mana nilai R sebesar 0.737 mengindikasikan hubungan yang kuat antara konflik interpersonal, stres kerja, dan beban kerja terhadap niat keluar karyawan.

Faktor lain yang memperkuat hubungan antara konflik interpersonal dan niat keluar adalah kondisi demografis responden. Mayoritas karyawan berada dalam usia produktif dan memiliki latar belakang pendidikan Diploma dan Strata 1, yang cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap stabilitas dan dinamika kerja profesional. Selain itu, mayoritas responden juga tergolong baru dalam perusahaan, sehingga tingkat adaptasi terhadap budaya organisasi dan kemampuan menyelesaikan konflik belum optimal. Hal ini menyebabkan konflik yang terjadi, sekecil apa pun, dapat memperbesar potensi stres dan niat keluar dari pekerjaan.

Konflik interpersonal juga berkontribusi pada meningkatnya stres kerja, yang secara tidak langsung memicu turnover intention. Dalam model regresi yang mengikutsertakan stres sebagai variabel mediasi, diketahui bahwa

konflik interpersonal memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja (koefisien 0.201, Sig. 0.004). Ini menegaskan bahwa konflik yang tidak terselesaikan tidak hanya berdampak pada hubungan kerja, tetapi juga secara langsung pada kondisi psikologis karyawan.

Dari segi validitas dan reliabilitas instrumen, indikator konflik interpersonal telah terbukti valid (dengan $R_{hitung} > R_{tabel}$ 0.30) dan reliabel (nilai Cronbach Alpha = 0.546). Meskipun nilai alpha masih di bawah 0.6 yang ideal, namun masih bisa diterima dalam penelitian eksploratif. Ini menandakan bahwa instrumen yang digunakan cukup representatif dalam mengukur konflik interpersonal sebagai variabel psikososial di tempat kerja.

Dampak lanjutan dari konflik interpersonal adalah terbentuknya lingkungan kerja yang tidak kondusif, menurunnya kepuasan kerja, serta minimnya ikatan emosional antara karyawan dan organisasi. Ketika konflik terus dibiarkan tanpa resolusi yang efektif, maka akumulasi ketidakpuasan akan memperbesar niat untuk keluar, sebagaimana terlihat pada tingginya skor pada indikator turnover intention seperti *niat keluar*, *pencarian alternatif pekerjaan*, dan *pemikiran untuk resign*. Dalam hal ini, konflik interpersonal berperan sebagai "trigger" atau pemicu utama dalam meningkatkan potensi rotasi karyawan secara sukarela.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik interpersonal bukan hanya sekadar perbedaan persepsi yang bisa diabaikan, melainkan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap atau keluar dari perusahaan. Oleh karena itu, manajemen PT. Merdeka Cakrawala Unggul perlu menaruh perhatian serius pada aspek ini dengan menciptakan mekanisme penyelesaian konflik yang efektif, meningkatkan kemampuan komunikasi antar individu, dan membangun budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aini, 2019) Penelitian ini mengungkapkan bahwa konflik interpersonal berkontribusi signifikan terhadap turnover intention di kalangan karyawan bank di Pakistan. Temuan ini menyoroti pentingnya komunikasi efektif dan manajemen konflik

dalam mengurangi niat keluar karyawan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hartini et al., 2024) Studi ini mengungkapkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berkorelasi positif signifikan dengan turnover intention pada karyawan, dengan koefisien korelasi 0,552 dan nilai signifikansi 0,000. Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh (Wijaya & Samsudin, 2023) Studi ini menunjukkan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention secara parsial. Namun, secara simultan, komitmen, kompensasi, dan konflik berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan.

4.5.4 Beban Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT.

Merdeka Cakrawala Unggul

Beban kerja merupakan salah satu faktor signifikan yang memengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi atau yang dikenal dengan istilah *turnover intention*. Berdasarkan hasil penelitian di PT. Merdeka Cakrawala Unggul, ditemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel lainnya, seperti konflik interpersonal dan stres kerja, terhadap keputusan karyawan untuk berhenti bekerja.

Secara teoritis, beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang dalam jangka panjang berkontribusi terhadap penurunan kepuasan kerja, meningkatnya stres, dan pada akhirnya mendorong karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Dalam konteks penelitian ini, indikator beban kerja yang diamati meliputi target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, dan standar pekerjaan yang ditetapkan perusahaan.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa beban kerja memiliki koefisien sebesar 0.937 dengan nilai signifikansi 0.000, yang menunjukkan bahwa pengaruhnya terhadap turnover intention sangat signifikan. Artinya, setiap peningkatan dalam beban kerja akan secara langsung meningkatkan kecenderungan karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari perusahaan. Hal ini didukung pula oleh nilai t sebesar 7.745 yang menegaskan kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut.

Penelitian oleh (Maulidah et al., 2022) juga menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menciptakan ketidakpuasan kerja dan memengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan. Hal ini menjadi salah satu faktor yang memotivasi karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih seimbang.

Dalam survei, sebagian besar responden mengaku merasa terbebani oleh tanggung jawab kerja yang diberikan perusahaan. Misalnya, sebanyak 26 orang setuju dan 20 orang sangat setuju bahwa beban kerja mereka menyebabkan tekanan yang signifikan. Selain itu, persepsi bahwa beban kerja terlalu tinggi sering kali tidak diimbangi dengan dukungan yang memadai dari organisasi, seperti manajemen waktu yang buruk, kurangnya sumber daya, dan ketidaksesuaian antara tanggung jawab dan kapasitas individu. Ini menunjukkan adanya *mismatch* antara ekspektasi perusahaan dan realitas yang dirasakan oleh karyawan di lapangan.

Beban kerja yang tidak proporsional juga terbukti meningkatkan stres kerja, yang dalam model ini menjadi variabel intervening antara beban kerja dan turnover intention. Hasil regresi menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja dengan koefisien sebesar 0.336 dan nilai signifikansi 0.001. Semakin berat beban kerja yang diterima, maka semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan karyawan, yang kemudian berkontribusi terhadap niat untuk keluar dari perusahaan. Ini menegaskan pentingnya pengelolaan beban kerja yang lebih baik untuk menekan laju turnover.

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah karyawan baru atau berada dalam masa awal adaptasi kerja. Kelompok ini umumnya lebih rentan terhadap beban kerja tinggi karena masih dalam proses penyesuaian terhadap ritme dan budaya organisasi. Mereka juga belum memiliki ikatan emosional yang kuat dengan perusahaan, sehingga beban kerja yang berat bisa mendorong mereka untuk segera mencari alternatif pekerjaan lain.

Dari perspektif manajerial, temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen PT. Merdeka Cakrawala Unggul. Beban kerja yang tinggi

harus dikaji ulang, terutama dalam hal distribusi tugas, perencanaan waktu, dan realisme target yang diberikan kepada karyawan. Diperlukan pendekatan strategis dalam manajemen sumber daya manusia untuk menghindari beban kerja yang bersifat eksploitatif, yang dapat merusak semangat kerja dan loyalitas karyawan.

Selain itu, perusahaan perlu menyediakan sistem dukungan yang lebih efektif, seperti pelatihan manajemen stres, pengembangan kapasitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif. Dengan demikian, karyawan tidak hanya mampu mengelola beban kerja dengan lebih baik, tetapi juga merasa dihargai dan termotivasi untuk tetap bertahan di perusahaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa beban kerja merupakan determinan utama dari turnover intention. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang efektif dan berkelanjutan sangat diperlukan untuk menjaga stabilitas dan produktivitas tenaga kerja di PT. Merdeka Cakrawala Unggul.

4.5.5 Stres Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap turnover intention karyawan di PT. Merdeka Cakrawala Unggul, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti konflik interpersonal dan beban kerja yang dapat memengaruhi tingkat stres kerja. Dalam konteks ini, turnover intention didefinisikan sebagai niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Stres kerja, konflik interpersonal, dan beban kerja dianggap sebagai faktor yang saling berhubungan dan dapat berkontribusi terhadap meningkatnya niat untuk keluar dari perusahaan.

Konflik interpersonal di tempat kerja dapat terjadi akibat perbedaan pandangan, kepentingan, atau kesalahan dalam komunikasi yang menyebabkan ketidakpuasan antara karyawan dan rekan kerja maupun atasan. Berdasarkan hasil pengukuran, mayoritas responden mengalami konflik interpersonal, yang berkisar pada perbedaan pandangan dan ketidakselarasan

antara individu dan rekan kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa ketidaknyamanan dalam hubungan interpersonal dapat menambah tekanan psikologis pada karyawan, meningkatkan stres, dan akhirnya meningkatkan kemungkinan karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari pekerjaan.

Beban kerja di perusahaan ini juga ditemukan sebagai faktor signifikan yang mempengaruhi stres kerja. Responden mengungkapkan bahwa tuntutan pekerjaan yang tidak dapat dipenuhi dalam waktu yang terbatas serta tanggung jawab yang tinggi menyebabkan stres. Beban kerja yang berlebihan ini memengaruhi kesejahteraan karyawan, memicu kelelahan (burnout), dan mengurangi motivasi kerja. Dengan semakin meningkatnya beban kerja, karyawan cenderung merasa tidak dihargai, yang pada gilirannya memperburuk niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan.

Stres kerja sendiri muncul sebagai akibat dari konflik interpersonal dan beban kerja yang tinggi. Ketika karyawan merasa tertekan dan tidak dapat mengelola stres, perasaan cemas dan tidak puas dengan pekerjaan mulai muncul. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cemas tentang pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, dan mereka merasa bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan yang buruk, yang mengarah pada peningkatan stres. Karyawan yang merasa tidak mampu menangani stres cenderung memiliki niat untuk keluar dari pekerjaan untuk mencari pekerjaan yang lebih sedikit tekanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention. Stres yang tinggi meningkatkan kemungkinan karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih menguntungkan atau kurang stres. Berdasarkan uji regresi, setiap peningkatan stres kerja sebesar satu unit akan meningkatkan turnover intention sebesar 0,101 unit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dialami karyawan, semakin besar kemungkinan mereka untuk keluar dari perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor stres ini agar dapat mengurangi tingkat turnover yang tinggi.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diketahui bahwa model regresi yang digunakan dapat menjelaskan 54,3% variasi turnover intention yang terjadi di PT. Merdeka Cakrawala Unggul. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti konflik interpersonal, beban kerja, dan stres kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Meskipun demikian, faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini juga berperan dalam menjelaskan sisa variasi yang terjadi.

Penelitian sebelumnya oleh (Dewi & Sriathi, 2019) menunjukkan bahwa stres yang berkepanjangan dapat mengarah pada burnout dan menurunkan motivasi kerja, yang pada akhirnya meningkatkan turnover intention. Dalam konteks ini, stres kerja bertindak sebagai mekanisme penghubung yang menjelaskan bagaimana konflik interpersonal dan beban kerja dapat menyebabkan karyawan lebih cenderung untuk meninggalkan perusahaan.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa stres kerja berperan signifikan dalam mempengaruhi turnover intention karyawan. Konflik interpersonal dan beban kerja yang tinggi adalah dua faktor yang meningkatkan tingkat stres kerja, yang pada gilirannya memperburuk niat karyawan untuk keluar dari perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan dan mengelola dengan baik beban kerja serta menyelesaikan konflik interpersonal dengan efektif untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Dengan cara ini, perusahaan dapat mengurangi turnover intention dan mempertahankan karyawan yang berpotensi memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan.

Sebagai rekomendasi, perusahaan dapat mengadakan pelatihan untuk mengelola stres kerja, meningkatkan komunikasi antar rekan kerja dan atasan, serta menyusun kebijakan beban kerja yang lebih adil dan realistis. Hal ini dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan mengurangi tingkat turnover di perusahaan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Karyawan yang terlibat dalam konflik dengan rekan kerja atau atasan cenderung merasakan stres yang lebih tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan.
2. Beban kerja juga terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi stres kerja. Karyawan yang merasa terbebani dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi mengalami peningkatan stres, yang kemudian berkontribusi pada peningkatan turnover intention.
3. Konflik interpersonal dan beban kerja juga terbukti memiliki hubungan kuat dengan niat keluar karyawan, dengan konflik interpersonal berfungsi sebagai pemicu stres kerja, yang gilirannya mendorong karyawan untuk mempertimbangkan mencari pekerjaan baru. Ketegangan akibat konflik serta tekanan dari beban kerja yang tinggi menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat, memperburuk kepuasan kerja, dan mempercepat niat keluar karyawan.
4. Beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan PT. Merdeka Cakrawala Unggul. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan ketidakpuasan kerja, yang mendorong karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari perusahaan.
5. Stres kerja secara langsung berpengaruh terhadap turnover intention. Ketika tingkat stres tinggi, karyawan merasa tidak mampu mengatasi beban pekerjaan dan hubungan interpersonal yang buruk, sehingga mereka lebih cenderung mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih menguntungkan dan mengurangi tekanan.

5.2. Implikasi Manajerial

Bersumber kesimpulan penelitian, maka diperoleh implikasi manajerial penelitian sebagai berikut ini :

1. Manajemen Konflik Interpersonal yang Efektif

Konflik interpersonal yang terjadi di tempat kerja terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja dan turnover intention. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyusun kebijakan manajemen konflik yang efektif, seperti pelatihan komunikasi antar karyawan, fasilitasi mediasi antara pihak yang bersengketa, serta pembuatan saluran komunikasi yang terbuka untuk menghindari permasalahan yang tidak terselesaikan. Pendekatan yang konstruktif terhadap konflik akan mengurangi ketegangan dan meningkatkan kohesi tim, sehingga menurunkan stres kerja dan turnover intention.

2. Pengelolaan Beban Kerja yang Seimbang

Beban kerja yang tinggi berhubungan langsung dengan meningkatnya stres kerja dan turnover intention. Untuk itu, perusahaan perlu memperhatikan distribusi tugas yang adil dan realistis sesuai dengan kapasitas karyawan. Penjadwalan pekerjaan yang fleksibel, serta pemberian dukungan sumber daya dan pelatihan yang cukup, akan membantu mengurangi beban yang berlebihan. Selain itu, perusahaan dapat menerapkan evaluasi berkala terkait beban kerja untuk memastikan bahwa karyawan tidak merasa terbebani dan dapat bekerja secara optimal.

3. Penerapan Program Manajemen Stres yang Terstruktur

Stres kerja memiliki dampak langsung terhadap intensi karyawan untuk keluar. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menyediakan fasilitas manajemen stres seperti konseling psikologis, pelatihan manajemen waktu, serta dukungan keseimbangan kerja dan kehidupan (work-life balance). Hal ini bertujuan untuk memperkuat daya tahan mental karyawan dan menjaga loyalitas mereka.

4. Strategi Retensi yang Fokus pada Kepuasan dan Kesejahteraan Karyawan

Karena turnover intention dipengaruhi secara langsung oleh stres dan secara tidak langsung oleh konflik dan beban kerja, maka manajemen perlu mengembangkan strategi retensi berbasis kesejahteraan karyawan. Ini dapat mencakup pengembangan karir, insentif kinerja, serta pengakuan terhadap kontribusi individu sebagai bentuk penghargaan dan motivasi kerja.

5.4. Rekomendasi

Berlandaskan hasil studi yang telah dipaparkan serta kesimpulan penelitian di atas, peneliti menyampaikan saran-saran yakni:

1. Perusahaan PT. Merdeka Cakrawala Unggul

Konflik interpersonal yang tinggi dapat meningkatkan stres kerja dan turnover intention. Oleh karena itu, perusahaan harus fokus pada pengembangan dan penerapan program manajemen konflik yang efektif. Pelatihan komunikasi, resolusi konflik, dan pembentukan budaya kerja yang inklusif dapat membantu mengurangi ketegangan antar karyawan dan mencegah dampak negatif yang lebih besar pada kinerja dan kesejahteraan psikologis. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan stres dan meningkatkan niat untuk keluar. Perusahaan sebaiknya menilai dan menyeimbangkan beban kerja sesuai dengan kemampuan dan kapasitas karyawan. Penerapan sistem pengelolaan waktu dan prioritas tugas yang jelas serta pemantauan kesejahteraan karyawan dapat membantu mencegah terjadinya burnout. Penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung kesejahteraan mental karyawan. Perusahaan harus menyediakan ruang bagi karyawan untuk berbicara tentang stres atau masalah kerja mereka, serta memberikan akses ke layanan dukungan psikologis jika diperlukan. Mengurangi tekanan sosial di tempat kerja dapat mengurangi dampak negatif dari stres kerja.

2. Manajemen Kantor PT. Merdeka Cakrawala Unggul

Manajemen harus mendorong kolaborasi antar tim dan membangun komunikasi yang terbuka. Perusahaan dapat menerapkan mekanisme untuk memastikan bahwa setiap anggota tim merasa didengar dan dihargai, baik

dalam konteks kerja maupun dalam hubungan interpersonal. Manajemen kantor perlu melakukan pemantauan rutin terhadap kesejahteraan karyawan, baik secara formal (survey kepuasan) maupun informal (wawancara satu-satu). Dengan memantau beban kerja, tingkat stres, dan konflik interpersonal, manajemen dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah sebelum bereskalasi menjadi masalah yang lebih besar. Menyediakan fleksibilitas dalam pekerjaan (seperti jadwal kerja yang fleksibel atau opsi kerja remote) dapat membantu mengurangi tekanan yang dialami karyawan. Ini akan memungkinkan mereka untuk menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan pribadi mereka, serta mengurangi tingkat stres yang berpotensi meningkatkan turnover intention.

3. Tim HR (Sumber Daya Manusia) PT. Merdeka Cakrawala Unggul

HR perlu mengembangkan program pengembangan karyawan yang tidak hanya fokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga keterampilan interpersonal dan pengelolaan stres. Pelatihan tentang cara mengelola beban kerja dan menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan. Tim HR bisa mempertimbangkan untuk menyediakan layanan konseling atau dukungan psikologis bagi karyawan yang mengalami stres berat. Melalui program ini, karyawan bisa mendapatkan bantuan yang diperlukan untuk mengatasi masalah pribadi atau pekerjaan yang menyebabkan ketegangan emosional. HR harus memiliki kebijakan yang jelas untuk menangani konflik interpersonal secara cepat dan efektif. Dengan menyediakan saluran yang aman untuk menyelesaikan masalah antara karyawan atau antara karyawan dan manajer, HR dapat mencegah konflik berkembang lebih jauh, yang pada gilirannya dapat mengurangi tingkat stres dan turnover intention

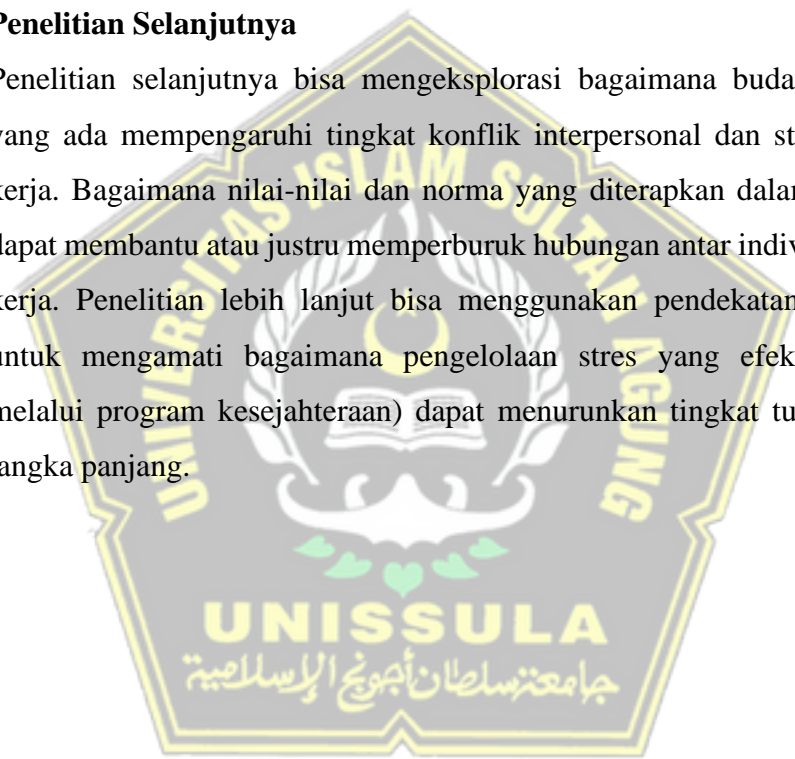
4. Karyawan

Karyawan disarankan untuk meningkatkan keterampilan manajemen konflik dan komunikasi. Menghindari konflik terbuka dan mencari solusi yang konstruktif dapat mengurangi ketegangan di tempat kerja, yang pada akhirnya

akan mengurangi stres. Karyawan perlu belajar untuk mengelola beban kerja mereka dengan lebih baik. Ini termasuk berbicara dengan manajer jika mereka merasa beban kerja terlalu berat atau tidak realistis, serta mengatur prioritas tugas dengan lebih efektif. Karyawan harus lebih proaktif dalam mengelola stres mereka dengan cara mencari waktu untuk relaksasi, olahraga, atau kegiatan sosial yang membantu mereka merasa lebih seimbang. Jika merasa tertekan atau terbebani, sebaiknya berbicara dengan manajer atau HR untuk mendapatkan dukungan yang dibutuhkan.

5. Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya bisa mengeksplorasi bagaimana budaya organisasi yang ada mempengaruhi tingkat konflik interpersonal dan stres di tempat kerja. Bagaimana nilai-nilai dan norma yang diterapkan dalam perusahaan dapat membantu atau justru memperburuk hubungan antar individu di tempat kerja. Penelitian lebih lanjut bisa menggunakan pendekatan longitudinal untuk mengamati bagaimana pengelolaan stres yang efektif (misalnya melalui program kesejahteraan) dapat menurunkan tingkat turnover dalam jangka panjang.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., & Aril Ahri, R. (2019). PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR TAHUN 2018. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* (Vol. 14).
- Aini. (2019). *Pengaruh Konflik Interpersonal terhadap Depresi Kerja dan Turnover Intention di Lingkungan Kerja*.
- Asike, A. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan dan Stres Kerja terhadap Kinerja Personil Denpom X*. 8(1).
- Ayu, G., Desy, A., Dewi, A., Made, I., & Wibawa, A. (2016). *PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KOTA DENPASAR*. 5(8), 4865–4891.
- Aziz, A. (2020). Pengaruh Stres Kerja dan Perilaku Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Perawat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 48–52. <https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.484>
- Benua, M. G. N., Lengkong, V. P. K., & Pandowo....., M. (2019). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KONFLIK INTERPERSONAL DAN MUTASI KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL V MANADO INFLUENCE OF LEADERSHIP, INTERPERSONAL CONFLICT AND WORK MUTATION ON WORK STRESS AT PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL V MANADO. In 3698 *Jurnal EMBA* (Vol. 7, Issue 3).
- Danuarta, M., & Ade Prianti, I. (2025). PENGARUH MASA KERJA, BEBAN KERJA, DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP STRES KERJA PADA KARYAWAN PT PELINDO TERMINAL PETI KEMAS KENDARI TAHUN 2024. In *Journal of Health Science Leksia (JHSL)* (Vol. 3). <https://jhsljournal.com/index.php/ojs/>
- Dedy, A., Mubarak, A., Fitri, D. E., & Sukajie, B. (2022). PENGARUH HARGA PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN LAYANAN GRAB-FOOD DI BANDUNG. *Jurnal Manajemen Jasa*, 4(1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj>
- Dewi, P., Efendi, I., & Afriani, M. (2022). Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara Tahun 2021 The Influence of Interpersonal Conflict and Workload on Inpatient Nurses' Work Stress at

- Gunungtua RSUD in Padang Lawas Distric. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 8, Issue 1).
- Dewi, & Sriathi. (2019). PENGARUH STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3646. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i06.p13>
- Diniyah, A., Pekanbaru, P., Wahyuni, R., & Faruq, U. (n.d.). Gaya Manajemen Konflik dalam Pemecahan Konflik Interpersonal Tenaga Pendidik di Madrasah Aliyah Diniyah Puteri Pekanbaru. In *Jurnal Administrasi Pendidikan & Konseling Pendidikan: JAPKP* (Vol. 4).
- Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Mp. (2017). *PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUALITATIF*.
- Endang, E., Lestari, D., & Ratnasari, L. (2018). PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA, DAN KOMUNIKASI TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN PT. VIKING ENGINEERING BATAM. *Jurnal Trias Politika*, 2(2), 163–177.
- Fahamsyah, D. (2017). ANALISIS HUBUNGAN BEBAN KERJA MENTAL DENGAN STRES KERJA DI INSTALASI CSSD RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 6(1), 107. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v6i1.2017.107-115>
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harini, S., & Sudarijati, D. (n.d.). *PENGARUH STRES KERJA DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN THE EFFECT OF STRESS AT WORK AND LEADERSHIP ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES A Septiana 1a*.
- Hartini, S., Ratna Cempaka, R., Fariz Lufthiansyah, M., Karo Sekali, O., Elvinawanty, R., & Simatupang, M. (2024). *Jurnal Diversita*. *Jurnal Diversita*, 10(1). <https://doi.org/10.31289/diversita.v10i1.11717>
- Judge, & Robbins. (2017). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 3). Pearson Education (us).
- Kabiba, Arfin, & Junaidin. (2021). FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KONFLIK PERAN DALAM PROSES PEMBELAJARAN PADA MAHASISWA PENGURUS ORGANISASI. In *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan* (Vol. 21, Issue 1).
- Kurniati, A., & Mardianti, Y. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Stres Kerja Serta Dampaknya Kepada Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Produksi PT. Pupuk Kujang. In *Jurnal Manajemen FE-UB* (Vol. 9, Issue 1).

- Magister Manajemen, J., Ellyzar, N., Yunus, M., Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala Banda Aceh, M., & Ekonomi, F. (2017). PENGARUH MUTASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP STRESS KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI BPKP PERWAKILAN PROVINSI ACEH. *Bisnis Unsyiah*, 1(1), 35–45.
- Maharani, R., & Budianto, A. (2019). *Master of Management Studies Program PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA DAN KINERJA PERAWAT RAWAT INAP DALAM*. 3, 327. <https://doi.org/10.25157/mr.v3i2.2614>
- Maulidah, K., Ali, S., & Pangestuti, D. C. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan RSUD “ABC” Jakarta Selatan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 3(2), 159–176. <https://doi.org/10.35912/jakman.v3i2.611>
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF STUDI PUSTAKA* (Vol. 6, Issue 1).
- Padila, P., & Andri, J. (2022a). Beban Kerja dan Stres Kerja Perawat di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 5(2), 919–926. <https://doi.org/10.31539/jks.v5i2.3582>
- Padila, P., & Andri, J. (2022b). Beban Kerja dan Stres Kerja Perawat di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 5(2), 919–926. <https://doi.org/10.31539/jks.v5i2.3582>
- Pratama, A. N., & F. S. R. (2021). Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja terhadap Stress Kerja UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9–10.
- Qamariah, N. S., & Fitriawan Syahadat, E. (2023). PENGARUH PERAN GENDER DAN KONFLIK PEKERJAAN KELUARGA TERHADAP STRES KERJA PERAWAT WANITA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MAJENE THE EFFECT OF GENDER ROLE AND FAMILY WORK CONFLICT ON THE OCCUPATIONAL STRESS OF WOMEN NURSES AT REGIONAL GENERAL HOSPITAL MAJENE DISTRICT. *Journal of Economic, Public, and Accounting (JEPA)*, 5(2), 164–177.
- Rajasa, G. K., & Suarmanayasa, N. (n.d.). PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP STRES KERJA PADA PEKERJA KREMATORIUM DESA ADAT BULELENG. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1).

- Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suherman, E., Sumarni, N., Mubarak, A., & Sukajie, B. (2021). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BUMDES APOTEK LAKSANA BAROKAH DI DESA JATILAKSANA. *Jurnal Manajemen Jasa*, 3(2). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj>
- Sunarti, E., & Studi Psikologi, P. (n.d.). HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA PADA PERAWAT PELAKSANA RUANG RAWAT INAP. In *Jurnal Psikologi Malahayati* (Vol. 3, Issue 1).
- Wijaya, & Samsudin. (2023). Dampak Komitmen, Kompensasi, Dan Konflik Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Karya Indra Bagus Jaya. *Entrepreneurship Journal*, 4 (5)(6335–46).
- Yogi, A., & Honor, S. (2018). PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI. 7(8), 4570–4598. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i08.p19>

